

Fachhochschule Düsseldorf

Fachbereich Sozialpädagogik

**Soziale Netzwerke am Beispiel „Arm und Reich
an einem Tisch e. V.“ im Restaurant Grenzenlos**

Erstreferent: Prof. Dr. Hans-Joachim Krause

Zweitreferent: Dipl. Soz. Päd. Walter Scheffler

Diplomarbeit erstellt von

**Manfred Hagen
Matrikel-Nr. 289482**

Abgabetermin: 05. November 1999

Inhalt

Einleitung	4
-------------------------	----------

Grundlegende Erklärungsansätze Sozialer Netzwerke	9
--	----------

1. Definition Sozialer Netzwerke	9
---	----------

1.1 Historischer Abriß der Netzwerkforschung	10
1.2 Unterscheidungskriterien im Netzwerkmodell.....	13
1.2.1 Partiale Netzwerke	13
1.2.2 Egozentrierte Soziale Netzwerke	14
1.2.3 Strukturelle Morphologie	16
1.2.4 Anmerkungen zu den Variablen des Netzwerkmodells	18
1.3 Soziale Netzwerke und soziale Unterstützung im Kontext	19
1.4 Konzepte Sozialer Netzwerkarbeit.....	25
1.4.1 Netzwerkorientierte Gemeinwesenarbeit	25
1.4.2 Die Vernetzung sozialer Dienste	28
1.4.3 Das institutionelle Setting als Gestaltung und Herstellung netz- werkförderlicher Bedingungen	32
1.4.4 Soziale Netzwerkarbeit als Unterstützungsmanagement	34
(Case Management)	
1.5 Konzeptionelle Überlegungen zur Förderung Sozialer Netzwerke	37
auf lokaler Ebene	

Qualitätssicherung als Modernisierungsprozeß in der Sozialen Arbeit	40
--	-----------

2. Definition Qualität	40
-------------------------------------	-----------

2.1 Qualitätsdimensionen	42
2.1.1 Prozeßqualität	43
2.1.2 Strukturqualität	43
2.1.3 Ergebnisqualität	43
2.2 Definition Qualitätssicherung	45
2.3 Qualitätssicherung als soziales Steuerungsmodell	45
2.3.1 Interne Qualitätssicherung	46
2.3.2 Die standardisierten Qualitätssicherungssysteme	49
NORM DIN ISO 9000ff und TQM (Total Quality Management) ...	
2.3.3 Aufgaben- und organisationsbezogene Qualitätssicherungssysteme	53
2.3.4 Qualitätsindikatoren im Kontext von Leistungsverträgen	54
2.4 Ziele und Risiken der Qualitätssicherung	55

Darstellung Sozialer Netzwerke am Verein „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“	60
3. Vorstellung des Vereins „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“ im Restaurant Grenzenlos	60
3.1 Organisation und Struktur	61
3.1.1 Darstellung der Organisation und Struktur anhand eines Organigramms.....	61
3.1.2 Organisationsaufbau und Aufgabenverteilung	62
3.1.3 Interne Strukturfaktoren	66
3.1.4 Externe Strukturfaktoren	68
3.2 Konzepte, Strategien und Zielsetzungen im Kontext der Armutsbekämpfung	69
3.2.1 Empowermentansatz.....	75
3.2.2 Projektarbeit mit der Fachhochschule Düsseldorf	78
3.2.3 Initiativkreis Armut	79
3.2.4 Stadtverwaltung Düsseldorf	79
3.2.5 Zielsetzungen unter Berücksichtigung einer Zielgruppenanalyse	80
3.3 Finanzierung	81
4. Institutionelle Vernetzung	85
4.1 Öffentliche Verwaltung	86
4.1.1 Arbeitsamt	88
4.1.2 Sozialamt	93
4.1.3 Gesundheitsamt	99
4.2 Kirchen	100
4.3 Freie Träger	101
4.3.1 Der Deutsche Paritätische Wohlfahrtsverband	103
4.3.2 Wahlprüfsteine	105
5. Kooperationsarbeit	107
5.1 Projektarbeit mit der Fachhochschule Düsseldorf	108
5.2 Initiativkreis „Armut“	109
5.3 Armutskonferenz	115
5.4 Armut und Gesundheit in Düsseldorf	118
5.5 Selbstverwaltetes Wohnprojekt Theodorstraße e. V.	120
5.6 Lokale Agenda 21	121
5.7 Küchen der Welt	122
5.8 Zentrum für Aktion, Kultur und Kommunikation	123
5.9 Politische Kooperationen.....	123

6.	Führung des Vereins unter den Aspekten der Qualitäts-	129
	sicherung in der Sozialen Arbeit	
6.1	Sozialrechtlicher Aspekt der Qualitätssicherung	129
6.2	Betriebswirtschaftlicher Aspekt der Qualitätssicherung	130
6.3	Interne Buch- und Rechnungsprüfung	131
6.4	Qualitätssicherung als Legitimation des fachlichen Aspektes durch.	131
	den Vorstand des Vereins „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“.	

Eigene Wertung

Literatur

Anhang

Umfragebogen
 Umfrageergebnisse
 Satzung des Vereins
 Eidesstattliche Erklärung

Einleitung

Der Sozialstaat steht derzeit in seiner wohl bislang größten Krise. Das Damoklesschwert mangelnder Finanzierbarkeit bedroht mittlerweile alle Leistungen im sozialen Bereich.

Mit Problemlagen wie steigende Arbeitslosigkeit und Armut haben sich zentrale Voraussetzungen der wohlfahrtsstaatlichen Politik verändert. Auf die soziale Arbeit kommt in doppelter Hinsicht ein steigender Legitimationsdruck zu. Zum einen muß sie beweisen, daß sie auf die Problemlagen mit Handlungskonzepten antworten kann und Lösungswege aufweist. Zum anderen muß sie angesichts knapper öffentlicher Kassen deutlich machen, daß sie effizient und effektiv arbeitet.

Für die Soziale Arbeit wird reklamiert, daß sie soziale Gerechtigkeit unter Einhaltung bestimmter Qualitäts- und Leistungsbedingungen vor den Fragen nach Effektivität und Effizienz herzustellen hat. Doch die sozialstaatlichen Rahmenbedingungen werden den Legitimationsdruck für die Soziale Arbeit eher größer als kleiner werden lassen.

In diesem Zusammenhang hat die Krise des Wohlfahrtsstaates das sozialpolitische Interesse an den salutogenen Kräften der sozialen Dienstleistungen in sozialen Netzwerken und institutioneller Vernetzung geradezu maßlos steigern lassen.

Die Herausforderungen, die an die Soziale Arbeit gestellt sind, muß sie annehmen, Konzepte, Strategien und Zielsetzungen weiterentwickeln, ihre Professionalität und Kompetenz erhöhen, damit sie unter nicht noch größerem Legitimationsdruck gerät.

Zudem muß sie gegenüber ihren Geldgebern und auch der Öffentlichkeit unter Beweis stellen, daß ihre spezifische Dienstleistung von Nutzen ist.

Das Ziel dieser Arbeit ist, wie der Verein „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“ in mehrfacher Hinsicht durch den Stadtteilbezug, in der Kooperationsausübung und im Konzept der Einmischung in lokale Gestaltungs- und Entscheidungsprozesse dem Vernetzungsgedanken Rechnung trägt.

Im weiteren untersuche ich, wie sich die Netzwerkarbeit des Vereins charakterisiert durch ressourcenorientierte Soziale Arbeit unter den Leitlinien des Empowermentansatzes, der sich statt an den Defiziten an den Lösungsstrategien und selbstbestimmten Lebensplänen der Bedürftigen ausrichtet und in ihrer Praxis keine Stigmatisierung und Hilflosigkeit erzeugen will.

Zur Qualitätssicherung als Legitimationsdruck für die soziale Arbeit werde ich Erkenntnisse des fachlichen Aspektes der hierfür erforderlich ist an dem Vorstand des Vereins dokumentieren.

Nach Beendigung des 3. Semesters begann ich mein theoriebegleitendes Praktikum unter der Anleitung des Diplom Sozialpädagogen Walter Scheffler, Dozent im Fachbereich Didaktik/Methodik Schwerpunkt Armutsbekämpfung und Wohnungslosenhilfe im damaligen Café Grenzenlos. Im Anschluß absolvierte ich dort mein Blockpraktikum. Seit dem 5. Semester bin ich studentische Hilfskraft bei Herrn Scheffler und 2 x wöchentlich im heutigen Restaurant Grenzenlos tätig.

Meine jahrelangen Erfahrungen und Kenntnisse über den Verein „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“ haben mich motiviert, meine Diplomarbeit über die Arbeit des Vereins mit dem aktuellen Thema ‘Sozialer Netzwerke` zu verbinden.

Meine Diplomarbeit gliedert sich in 6 Kapitel.

In Kapitel 1 habe ich die grundlegende Erklärungsansätze beginnend mit einer Definition (1.) zu Sozialer Netzwerke dargestellt.

Ausgehend von einem historischen Abriß (1.1) habe ich Unterscheidungskriterien im Netzwerkmodell (1.2) beschrieben. Soziale Netzwerke und Soziale Unterstützung habe im Kontext betrachtet (1.3). Die Konzepte sozialer Netzwerke (1.4) mit dem Fokus auf die Vernetzung sozialer Dienste (1.4.2) führten in diesem Kapitel abschließend hin auf konzeptionelle Überlegungen zur Förderung Sozialer Netzwerke auf lokaler Ebene (1.5).

Im Anschluß erkläre ich die Bedeutung der Qualitätssicherung als Modernisierungsprozeß in der Sozialen Arbeit, einleitend mit einer Definition des Begriffes Qualität (2.). Über Qualitätsdimensionen (2.1.) gelange ich zur Definition der Qualitätssicherung (2.2) als Wesensmerkmal des Modernisierungsprozesses. Die Qualitätssicherung als soziales Steuerungsmodell (2.3) beschreibt die Systeme der Qualitätssicherung mit unterschiedlichen Funktionen. Abschließend führe ich die Ziele und Risiken der Qualitätssicherung auf (2.4).

Die Kapitel 1. und 2. sind die theoretischen Stützen dieser Arbeit, die ich auf die Literatur beschränkt und eigene Betrachtungsweisen fast ausschließlich vermieden habe.

Die Darstellung Sozialer Netzwerke am Verein „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“ beginnt mit der Vorstellung des Vereins im Restaurant Grenzenlos (3.). Die Organisation und Struktur (3.1) des Vereins veranschaulicht mein entworfenes Diagramm, das den Organisationsaufbau und die Aufgabenverteilung zum Inhalt hat (3.1.1) mit den entsprechenden Erläuterungen (3.1.2).

Die Konzepte, Strategien und Zielsetzung des Vereins stelle ich in Punkt 3.2 im Kontext der Armutsbekämpfung unter dem Empowermentansatz vor. Zum Schluß gebe ich eine Übersicht über die Finanzierung mit weiteren Finanzierungspotentialen mit einer Einnahmen- und Ausgabenübersicht des Restaurantbetriebes (3.3)

Kapitel 4 exemplifiziert die institutionelle Vernetzung des Vereins mit verschiedenen Akteuren. Dabei habe ich eingangs eine wiederholte Differenzierung zwischen Vernetzung und Kooperation ins Gedächtnis

gerufen. Von den Freien Trägern (4.3) habe ich besonders den Deutschen Paritätischen Wohlfahrtsverband (4.3.1) als Akteur herausgegriffen und die Forderungen der Kreisgruppe Düsseldorf in Zusammenarbeit mit verschiedenen Initiativen erarbeiteten Wahlprüfsteine (4.3.2) aufgeführt.

Kapitel 5 beinhaltet die Kooperationspartner des Vereins und deren Bedeutung im einzelnen.

Das letzte Kapitel 6 transferiert Aspekte der Qualitätssicherungsmerkmale auf den Verein und den Restaurantbetrieb. Mein Fokus lag dabei auf die Sicherung der Qualität unter Betrachtung des Agierens des ehrenamtlichen Vereinsvorstandes.

Die eigene Wertung beinhaltet meine Ansichten über allgemeine sozialpolitische Rahmenbedingungen, Netzwerkarbeit und über den Verein mit dem Betrieb des Restaurants.

Der Anhang beinhaltet einen Umfragebogen mit den Umfrageergebnissen, die im Rahmen einer Reflexion durch 143 'Gästen' des Restaurant im April 1999 durchgeführt wurde. Diese Umfrage ist nicht nach streng wissenschaftlichen Kriterien zu beurteilen, sondern dient lediglich der eigenen Überprüfung der Vereinsarbeit.

Zusätzlich sind die Auswertungen der Befragung in fünf Diagramme visuell wiedergegeben.

Desweiteren enthält der Anhang die Satzung des Vereins.

Aus Gründen der Satzökonomie verwende ich die männliche Form. Weibliche Akteure sind selbstverständlich eingeschlossen.

Für einen besseren Lesefluß habe ich Begriffe die mir erklärungsbedürftig erscheinen sowie Anmerkungen, die meines Erachtens von Bedeutung sind, in der Fußnote erläutert.

Grundlegende Erklärungsansätze Sozialer Netzwerke

1. Definition Sozialer Netzwerke

Der Begriff Soziales Netzwerk verbindet die Eigenschaft *sozial* mit dem technischen Begriff *Netzwerk*.

Sozial steht für ein fürsorgliches, die Interessen und Bedürfnisse anderer Menschen berücksichtigtes Verhalten.

Netzwerk hingegen ist im nicht-sozialwissenschaftlichen Sinne technischen Verwendungen vorbehalten, wie etwa in der Elektronik (Beschreibung der Verbindung elektronischer Daten- und Informationssysteme), in den Ingenieurwissenschaften (Transporttechnik, Telekommunikation) oder im Militärbereich (Radar-Frühwarnnetz).

Im sozialwissenschaftlichen Sinne bedeutet der Begriff *Netzwerk* die Einbindung des einzelnen Menschen in die ihn umgebende soziale Umwelt. Behörden, Arbeitskollegen, Freundeskreis, Nachbarschaft, Partnerschaft, Familie usw. kennzeichnen eine räumliche, soziale und funktionale Verbindung zwischen den Menschen. In ihrer Gesamtheit bilden diese sozialen Verbindungen ein komplexes Gefüge einer Vielzahl miteinander verknüpfter Personen, Organisationen und Orten - ein Netz.

Die subjektiven Verbindungen zu Arbeitskollegen, Nachbarschaft, Organisationen usw. bestimmen das *individuelle Netzwerk*.

Wenn die Kontakte zu einzelnen Personen aktiviert, vertieft und intensiviert werden, gelangt dieser Aufbau zum *Sozialen Netzwerk*. Daraus erwachsen soziale Beziehungen, die das eigene Denken und Verhalten teilweise auf die Erwartungen und das Verhalten der anderen Personen ausrichten.¹⁾

Soziale Netzwerke bezeichnen somit die spezifischen Muster alltäglicher sozialer Beziehungen.

Ebenso gibt es Verbindungen von *organisierten Netzwerken* (Einrichtungen und Initiativen) zu anderen Einrichtungen, Behörden, Politik, Kollegen usw., die das *individuelle Netzwerk* der Institution charakterisieren und Einfluß auf

¹⁾ Vgl. Pfennig, U.: Zur theoretischen Perspektive, Vergleichbarkeit, und Standardisierung von Erhebungsverfahren sozialer Netzwerke, 1996, S. 1.

die Handlungsmöglichkeiten der Institution nehmen.

Die Darstellung eines Netzwerkes eröffnet die Möglichkeit, komplexe gesellschaftliche Strukturen zu verdeutlichen und Vergesellschaftungsformen zu untersuchen und zu beschreiben.

Auf den Ursprung dieses Gedankens nehme ich im nächsten Punkt Bezug.

1.1 Historischer Abriß der Netzwerkforschung

Erste Überlegungen zum Begriff 'Netzwerk' fanden bereits in der formalen Soziologie Georg Simmels (1908) statt. Die Formen der Vergesellschaftung standen bei ihm im Vordergrund. Das heißt: Jeder Mensch individualisiert sich nach dem jeweiligen Geflecht von Beziehungen, in dem er eingebunden ist und handelt entsprechend. Diese Wechselwirkungen zwischen Menschen bestimmen die unterschiedlichen gesellschaftlichen Formen ebenso wie die Gesellschaft als Ganzes.

Die moderne arbeitsteilige Gesellschaft wird mehr durch berufliche und interessen geleitete Beziehungen gekennzeichnet als durch herkunfts- und verwandtschaftsgeleitete (traditionelle) Beziehungen.²⁾

Dem einzelnen wird zunehmend ermöglicht, sich in verschiedenen sozialen Kreisen zu bewegen. Dies nennt man auch *Kreuzung sozialer Kreise*. Dadurch bedingt eröffnen sich dem einzelnen Chancen größerer individueller Entfaltung.³⁾

Unter anderem beobachtete Simmel in neuentstandenen großstädtischen Ballungsräumen auch neuartig entstandene soziale Beziehungen. In Anlehnung an die neuen systemischen (ökonomischen, politischen und

²⁾ Vgl. Hillmann, K.-H.: Wörterbuch der Soziologie. 4. Überarbeitete und ergänzte Auflage. Kröners Taschenausgabe; Band 410, 1994, S. 605 u. 780.

technischen) Bedingungen bildeten sich auch neue Verhältnisse von Nähe und Distanz, Über- und Unterordnung, Privatem und Öffentlichem sowie von Verpflichtung und Freiheit. Das ermöglichte einerseits Anknüpfungspunkte für weitere soziale Beziehungen, andererseits aber auch neue Grenzmarkierungen der Ab- und Ausgrenzung.⁴⁾

Der Begriff *Netzwerk sozialer Beziehungen* wurde erstmals 1940 von dem Ethnosozologen Alfred Reginald Radcliffe-Brown verwendet. Er zählt zu den Begründern des (Struktur) Funktionalismus.

Der Strukturfunktionalismus fokussiert auf die realen sozialen Beziehungen, die verschiedene Menschen miteinander verbinden. Dabei erfaßte Radcliffe-Brown alle Beziehungen von Personen zueinander anhand eines Netzwerkes.⁵⁾

Der damals in der Sozialanthropologie vorherrschende Strukturfunktionalismus war an den Stabilitätsbedingungen sozialer Systeme orientiert. Dies bedeutet, daß das Konzept sozialer Netze in erster Linie Gegenstand von tradierten Normen (Recht, Moral, Religion), Organisationen (Verwaltungen, Betriebe) und Institutionen (Familie) war.

Eine Reihe von Fallstudien in europäischen und außereuropäischen Kulturen bot jedoch die Möglichkeit, den Funktionalismus zu überwinden. Im Gegensatz zur strukturfunktionalistischen Auffassung waren die Sozialanthropologen Clyde Mitchell, John Barnes und Elisabeth Bott der Ansicht, daß die wandelnden und komplexer werdenden Kulturen die Individuen aus den tradierten Normen- und Rollensystem herausdrängen.⁶⁾

Der Begriff des *Sozialen Netzwerks* ist 1954 von dem Anthropologen John Barnes geprägt worden. Er untersuchte die innere soziale Struktur einer norwegischen Fischerinsel zur Erklärung sozialer Differenzierungen von

³⁾ Vgl. Bullinger, H./Nowak, J.: Soziale Netzwerkarbeit. Eine Einführung für soziale Berufe, 1998, S. 27.

⁴⁾ Vgl. Kardoff, E. v./Stark, W./Rohner, R./Wiedemann, P. (Hrsg.): Zwischen Netzwerk und Lebenswelt. Soziale Unterstützung im Wandel. Wissenschaftliche Analysen und praktische Strategien, 1989, S. 31.

⁵⁾ Vgl. Laireiter, A.: Soziales Netzwerk und soziale Unterstützung. Konzepte, Methoden und Befunde. 1. Auflage, 1993, S. 35.

zwischenmenschlichen Beziehungen.

Anhand eines Fischernetzes symbolisierte er die verschiedenen Beziehungen, in denen die Menschen eingebunden sind. Menschen werden mit Knoten gleichgesetzt, von denen Verbindungsbänder zu anderen Menschen (die wiederum als Knoten dargestellt werden) laufen. Das sich auf diese Weise ergebende Fischernetz als Metapher zeigt eine Vielzahl von Knoten, von denen jeder mit allen anderen direkt oder indirekt verbunden ist.⁷⁾

Barnes stellte fest, daß sich die Beziehungen der Bewohner nicht nur auf die Insel bezogen, sondern auch auf andere Inseln und auf das Festland. Die einzelnen Personen waren ganz unterschiedlich miteinander verknüpft, so daß manche Beziehungen sehr intensiv, andere eher indirekt und schwach waren. Die sogenannten schwachen Verbindungen sind für uns Menschen aber nicht bedeutungslos. Denn gerade die indirekten Beziehungen bieten Zugang zu Ressourcen und Informationen, die außerhalb des engeren Kreises einer Person liegen. Bei der Suche nach Hilfe und Unterstützung ermöglichen sie die Erschließung eines umfangreichen Beziehungsnetzes und eröffnen größere Handlungsspielräume.

Neben formalen Interaktionen (durch Normen, Organisationen und Institutionen vorgezeichnet) stieß Barnes in dieser Studie auf ein Netzwerk persönlicher Beziehungen zwischen Freunden, Verwandten und Bekannten, das außerhalb eines territorialen und industriellen Systems verlief. Auf diese Weise gliederte er das soziale System in das territoriale System, das Industriesystem und in das Netzwerk der Freundschaft.⁸⁾

Inzwischen erfährt die Erforschung Sozialer Netzwerke in den Sozialwissenschaften Hochkonjunktur. Das leicht verständliche Bild Sozialer Netzwerke eignet sich zur besseren Übersicht komplexer Zusammenhänge.⁹⁾

⁶⁾ Vgl. Kardoff, E. v.: Zwischen Netzwerk und Lebenswelt, a. a. O., S. 35.

⁷⁾ Vgl. Keupp, H./Röhrle, B. (Hrsg.): Soziale Netzwerke. Frankfurt am Main, 1987, S. 12

⁸⁾ Vgl. Schenk, M.: Soziale Netzwerke und Massenmedien. Untersuchungen zum Einfluß der persönlichen Kommunikation, 1995, S. 14.

⁹⁾ Vgl. Stark, W.: Empowerment. Neue Handlungskompetenzen in der psychosozialen Praxis, 1996, S. 100.

Auch andere Wissenschaften wie die Kommunikationswissenschaft, Anthropologie, Soziologie, Sozialmedizin und Psychologie befassen sich mit dieser bildhaften Darstellungsmöglichkeit alltäglicher sozialer Beziehungen.¹⁰⁾

1.2 Unterscheidungskriterien im Netzwerkmodell

Die von Barnes dargestellte Metapher des Fischernetzes, das immer gleiche (Garn) Linien ohne nennenswerte Unterschiede in der Länge zur Symbolisierung verschiedenartigster Beziehungen aufweist, reicht in ihrer Simplifizierung nicht aus, die Art der sozialen Kontakte in der ganzen Bandbreite aufzuzeigen.¹¹⁾

Während sich Radcliff-Brown mit dem *totalen Netzwerk* befaßte, das heißt, mit allen Beziehungen von Personen zueinander (s. Punkt 1.1), konzentriert sich die moderne Netzwerkforschung überwiegend nur auf bestimmte soziale Relationen, die eine Extraktion aus dem *totalen Netzwerk* darstellen; das *partiale Netzwerk*,¹²⁾ das ich im nächsten Abschnitt erläutern werde.

1.2.1 Das partiale Netzwerk

Das partiale Netzwerk beschränkt sich auf fünf grundlegende Kriterien, nach denen das partiale Netzwerk aus dem totalen Netzwerk extrahiert wird:

a.) *Personales Set*

Das sind die direkten Beziehungen einer Person.

¹⁰⁾ Vgl. Keupp, H./Röhrle, B. (Hrsg.): Soziale Netzwerke, a. a. O., S. 11f.

¹¹⁾ Vgl. Lammers, K.: Das Konzept des sozialen Netzwerkes. Überlegungen zur theoretischen und praktischen Relevanz des Netzwerkmodells in der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. In: Neue Praxis3/1992, S. 117.

¹²⁾ Vgl. Keupp, H./Röhrle, B. (Hrsg.): Soziale Netzwerke, 1987, a. a. O., S. 25.

b.) Kategoriales Set

Beziehungen zu Personen eines bestimmten Typs.

c.) Rollen-System-Set

Beziehungen zwischen Inhabern sozialer Positionen in Organisationen und Gruppen.

d.) Aktion-Set

Beziehungen, die zur Erreichung eines bestimmten Zieles (z. B. soziale Unterstützung) von Nutzen sind.

e.) Beziehungen mit Begrenzung auf bestimmte Inhalte

z. B. auf ökonomische, politische usw. Inhalte.¹³⁾

In der Analyse von partiellen Netzwerken ist die Erhebung egozentrierter bzw. persönlicher Netzwerke die häufigste Form, d. h., vordergründig ist die Erörterung der direkten und indirekten Beziehungen einer einzelnen Person.

1.2.2 Egozentriertes Soziales Netzwerk

Beim egozentrierten Netzwerk werden Aussagen über eine soziale Einheit (ein Individuum oder eine Einrichtung) angestrebt.

Es umfaßt alle Beziehungen, die eine Person, Gruppe oder Einrichtung mit anderen unterhält. Dabei können diese 'anderen' auch untereinander bekannt sein; sie brauchen es aber nicht.¹⁴⁾

Barnes geht von der kollektiven zur individuellen Betrachtungsweise durch ein egozentriertes Soziales Netzwerk über. Er titulierte ein Individuum oder eine Einrichtung als *alpha*.

¹³⁾ Vgl. Lammers, K.: In: Neue Praxis 3/1992, a. a. O., S. 118.

¹⁴⁾ Vgl. Schenk, M.: Soziale Netzwerke und Massenmedien, 1995, a. a. O., S. 14f.

Die direkten Beziehungen von *alpha* werden als *first, star* oder *star erster Ordnung* bezeichnet.

Diese haben wiederum Kontakt zu anderen. Die Beziehungen von *alpha* zu `den anderen` sind indirekte Beziehungen und werden als *first order zone* oder als *star zweiter Ordnung* dargestellt.¹⁵⁾

Auch zwischen den *stars* unterschiedlicher Ordnung können Beziehungen bestehen. Sie tragen Namen *Zonen erster Ordnung*.

Alle weiteren Folgebeziehungen werden *Zonen zweiter bis n-ter Ordnung* genannt.¹⁶⁾

Es gibt verschiedene Typen egozentrierter Netzwerke, die sich unterscheiden; je nachdem wie stark sie organisiert sind.¹⁷⁾

a.) Primäre Netzwerke

sind nicht organisierte Netzwerke wie z. B. die Familie, Verwandte, Freunde und Bekannte in der näheren Umgebung.

b.) Sekundäre Netzwerke

teilen sich in:

- geringfügig organisierte wie z. B. Nachbarschafts- oder Freizeitgruppen.
- höhergradig organisierte wie z. B. Bildungseinrichtungen, Bürgervereinigungen oder Organisationen mit sozialpädagogischen Angeboten.

c.) Tertiäre Netzwerke

sind die professionellen Einrichtungen wie Beratungsstellen, Gewerkschaften usw. Diese sind stark organisiert.

¹⁵⁾ Vgl. Lammers, K.: In: Neue Praxis 3/1992, a. a. O., S. 118.

¹⁶⁾ Vgl. Schenk, M.: Soziale Netzwerke und Massenmedien, 1995, a. a. O., S. 16.

¹⁷⁾ Vgl. Bullinger, H/Nowak, J.: Soziale Netzwerkarbeit, 1998, a. a. O., S. 70ff.

1.2.3 Strukturelle Morphologie

Neben den durch Normen, Organisationen und Institutionen vorgezeichneten formalen Interaktionen (s. Punkt 1.1), sind die informellen Beziehungskonstellationen mit ihren Strukturen, Abläufen und Wirkungen in erster Linie Gegenstand der Netzwerkforschung. Das heißt, welche strukturellen und inhaltlichen sozialen Beziehungen Menschen, Gruppen und Institutionen untereinander haben.

Dabei wird ein *positionaler Ansatz* von einem *relationalen Ansatz* unterschieden.¹⁸⁾

Der *positionale* Ansatz setzt auf die strukturellen Positionen, d. h., er beschreibt ausgewählte Statusgruppen aufgrund ihrer identifizierbaren Muster von Freundschafts- und Bekanntschaftsbeziehungen usw., um sie hinsichtlich ihrer strukturellen Ähnlichkeit innerhalb von Netzwerksystemen zu vergleichen. Ebenso verbunden damit ist die Analyse der Schichtenzugehörigkeit oder Rollenmuster (z. B. die Rollen der Arbeitnehmer gegenüber den Rollen der Arbeitgeber).

Der *relationale* Ansatz fokussiert auf die Struktur der Vernetzung und beschäftigt sich mit der Art und Weise der Beziehungen. Dabei werden Transaktionen analysiert, Ressourcen getauscht, Koalitionen gebildet, Aktivitäten ausgeübt, Vertrauen aufgebaut usw.

Charakteristisch für die Analyse des Sozialen Netzwerkes sind die Variablen *Größe*, *Stabilität* und die *Dichte* bzw. *Geschlossenheit*.¹⁹⁾

Die *Größe* bezieht sich auf die Anzahl der am Netzwerk beteiligten Personen und ist aussagekräftig über die Zusammensetzung des Beziehungsgefüges.²⁰⁾

¹⁸⁾ Vgl. Lammers, K.: In: Neue Praxis 3/1992, a. a. O., S. 119.

¹⁹⁾ Vgl. Bullinger, H./Nowak, J.: Soziale Netzwerkarbeit, 1998, a. a. O., S. 16.

²⁰⁾ Vgl. Lenz, A.: Netzwerkarbeit – das Potential des Netzwerkkonzeptes. In: Bassarak, H. (Hrsg.): Modernisierung kommunaler Sozialverwaltungen und der Sozialen Dienste, 1997, S. 578.

Hierbei enthält sie die Personen, die als wichtig erachtet werden oder zu denen regelmäßig Kontakt gepflegt wird.

Mit der *Stabilität* des Netzwerkes stellt sich die Frage:
Wie konstant ist das Netzwerk?

Die *Dichte (density)* bzw. *Geschlossenheit* des Netzwerkes gibt Auskunft über den wechselseitigen Kontakt zwischen den verschiedenen Mitgliedern. Sie bezeichnet den Anteil der tatsächlichen Verbindungen zu den potentiell möglichen. Von einem engmaschigen Netzwerk wird gesprochen, wenn die Mehrzahl der integrierten Personen auch Kontakt untereinander hat. Ein weitmaschiges Beziehungsgeflecht ist gegeben, wenn sich eine Reihe von Mitgliedern des Netzwerkes untereinander nur flüchtig bzw. überhaupt nicht persönlich kennen.²¹⁾

Folgende zusätzliche Strukturparameter zur Erfassung persönlicher Sozialer Netzwerke haben in der Netzwerkforschung bevorzugte Aufmerksamkeit gefunden.²²⁾

Verankerung

Die Verankerung beinhaltet die Frage: Handelt es sich um Beziehungen innerhalb einer Gruppe oder sind die Beziehungen beschränkt auf ein Individuum? Dabei wird am häufigsten das Individuum ausgesucht, z. B. eine alleinerziehende Mutter oder eine Institution mit ihren Beziehungen zu anderen Ämtern.

Erreichbarkeit (reachability)

Die Erreichbarkeit drückt aus, inwiefern indirekte Kontakte mit anderen Mitgliedern des Netzwerkes eingefaßt werden können.²³⁾

²¹⁾ Vgl. Röhrle, B.: Soziale Netzwerke und soziale Unterstützung, 1994, S. 18.

²²⁾ Vgl. Schenk, M.: Soziale Netzwerke und Massenmedien, 1995, a. a. O., S. 17.

²³⁾ Vgl. Röhrle, B.: Soziale Netzwerke und soziale Unterstützung, 1994, S. 19

Reichweite bzw. Offenheit (range)

Mit der Reichweite ist weniger die Größe eines Netzwerkes gemeint als die Differenziertheit der Beziehungen. Die *Offenheit* richtet sich aus auf die Verbindungen mit anderen Netzwerken.²⁴⁾

Im Hinblick auf die Vielzahl von Parametern sollen die hier kurz abgefaßten genügen.

1.2.4 Anmerkungen zu den Variablen des Netzwerkmodells

Bei der Betrachtung der unter Punkt 1.2.3 erwähnten Charakteristika einschließlich der *Häufigkeit* von Interaktionen (z. B. unter Arbeitskollegen) oder der *Dauerhaftigkeit* (z. B. Verwandtschaftsverhältnis) scheinen die *Intensität* (die Stärke der Bindungen), *Reziprozität* (Wechselseitigkeit) und die *Multiplexität* (auf wie viele Arten die Partizipanten eines Netzwerkes mit einander verbunden sind)²⁵⁾

weit mehr über die Qualität einer Beziehung mitzuteilen. So sagt z. B. die *Häufigkeit* von Interaktionen unter Arbeitskollegen noch nichts darüber aus, ob die Partizipanten lediglich Arbeitskollegen oder auch gleichzeitig Freunde oder Vereinskollegen sind.²⁶⁾

D. h., es scheint, daß nicht das 'wie oft' oder 'mit wie vielen' man interagiert, Auswirkungen auf das Wohlfühl haben, sondern unter welchen Bedingungen, für welche Zwecke, mit welchem Grad von Vertrautheit und Sich-umeinander-kümmern eine Interaktion abläuft.

Die objektiven Variablen von Sozialen Netzwerken wie *Größe* oder bereits genannte *Häufigkeit* sind es nicht, wie sie vom Individuum für sein Wohlbefinden interpretiert werden, sondern die subjektiven oder qualitativen Merkmale wie *Intensität* oder *Reziprozität*.²⁷⁾

²⁴⁾ Vgl. Bullinger, 1998, S. 67f

²⁵⁾ Vgl. Röhrle, 1994, S. 18

²⁶⁾ Vgl. Lenz, 1997, S. 578

Desweiteren ist es strittig, inwieweit sämtliche Variablen, die das Netzwerk charakterisieren, sich objektiv bestimmen lassen. Auch die *Intensität* einer Beziehung kann für einen Partizipanten eine relative Abhängigkeit bedeuten und Unbehagen auslösen. In jedem Fall kommt ein weiterer subjektiver Faktor hinzu, und der professionelle Helfer kann der Illusion verfallen, daß die Hilfe für den Betroffenen darin bestünde, sein Netzwerk vollständig organisieren zu müssen. Doch die Qualität des professionellen Helfers besteht darin, die Problembearbeitung mehr und mehr dem selbst zu überantworten.²⁸⁾

1.3 Soziales Netzwerk und Soziale Unterstützung im Kontext

Häufig werden die Begriffe Soziales Netzwerk und soziale Unterstützung gleichgesetzt. Es scheint aber sinnvoll, zwischen diesen beiden Begriffen zu differenzieren.

Die Netzwerkforschung richtet ihr Hauptaugenmerk zum einen auf den Zusammenhang sozialer Integration in unterstützende Bindungen und zum anderen auf Wohlbefinden und Lebensqualität der Partizipanten. Das heißt, der Begriff Soziales Netzwerk bezeichnet das Geflecht der informellen Beziehungen des einzelnen mit anderen Personen aus seiner sozialen Umgebung und damit die Gesamtheit von Beziehungen zwischen den Partizipanten im Alltag.

Die innerhalb dieser Netzwerke ausgetauschten Leistungen bezeichnen die soziale Unterstützung.²⁹⁾

So können informelle Netzwerke als eine Art „Infrastruktur für die Produktion, Verteilung und Konsumtion verschiedener Unterstützungsleistungen genannt werden.

Zur Analyse des Sozialen Netzwerkes und der sozialen Unterstützung ist festzustellen, daß das

²⁷⁾ Vgl. Lammers, 1992, S. 120

²⁸⁾ Vgl. Keupp, 1987, S. 28f

²⁹⁾ Vgl. Lammers, 1992, S. 120

- Soziale Netzwerk über das Bezugsgewebe der menschlichen Angelegenheiten informiert und
- die soziale Unterstützung das Repertoire jener Ressourcen aufzeigt, die von den Akteuren im sozialen Netzwerk produziert, ausgetauscht und zur Lebensbewältigung genutzt werden.³⁰⁾

Vor dem Hintergrund, welches Potential soziale Unterstützung in Form von Sozialen Netzwerken enthält, möchte ich an dieser Stelle zwei Aspekte hervorheben:

a.) Die in solidarischen Gemeinschaften produzierten und gehandelten Austauschgüter (Leistungen)

Die Leistungen sozialer Unterstützung, die auf den Beziehungsebenen Sozialer Netzwerke getauscht werden, können in folgender Sortierung unterschieden werden:³¹⁾

Affektive Unterstützung

Eine hohe affektive Unterstützung erfahren Akteure in Netzwerken, in denen

- „sich die meisten Mitglieder untereinander kennen (hohe Dichte)
- ähnliche soziale Eigenschaften besitzen (hohe Homogenität)
- nahe beieinander leben (geringe Dispersion)“³²⁾.

Die affektive Unterstützung drückt sich aus in

- Verminderung von Ohnmacht und Isolation
- Ausleben der Gefühle wie Wut, Angst, Verzweiflung, Niedergeschlagenheit usw.
- Stärkung des Selbst durch die Unterstützung der anderen.

³⁰⁾ Vgl. Herriger, 1997, S. 134

³¹⁾ Vgl. Keupp, 1987 S. 31

³²⁾ Keupp, 1987, S. 31

Instrumentelle Unterstützung

Mit der Größe und Dichte des Netzwerkes erhöht sich die Bereitstellung von Hilfe und Dienstleistungen im Alltag sowie in Notfallsituationen.

Die instrumentelle Unterstützung beinhaltet

- die Bereitstellung von materiellen Hilfen bei kritischen Lebensereignissen
- Unterstützung des Betroffenen bei der Suche nach einer neuen Lebensroutine, einem veränderten Lebensstil und einem neuen Lebensrhythmus.³³⁾

Kognitive Unterstützung

Am häufigsten vermitteln Netzwerke verschiedenartige und neue Informationen,

- „in denen Mitglieder durch schwache Bindungen (geringe Intensität) verknüpft sind
- die Verbindungen zu anderen Netzwerken herstellen
- in denen es unterschiedliche Mitgliedertypen gibt (geringe Homogenität)“.³⁴⁾

Kognitive oder informationelle Unterstützungen sind

- Informationen und Aufklärung über Rechte und zu gewährende Dienstleistungen im sozialen Sicherungssystem
- Hilfen bei der Suche nach neuen Informationen bzw. Informationsquellen.

Aufrechterhaltung der sozialen Identität

- Zum einen ermöglichen Netzwerke, die gekennzeichnet sind durch eine geringe Größe, hohe Dichte, starke Bindungen, geringe Dispersion und hohe Homogenität ein Identitätsmuster, das relativ einfach strukturiert ist und sich wenig ändert;

³³⁾ Vgl. Keupp, 1987, S. 31

- Zum anderen ermöglichen große Netzwerke, schwache Bindungen beinhalten, eine geringe Dichte, hohe Dispersion und geringe Homogenität aufweisen, eine Identität aufrecht, die offen für Veränderungen sind.³⁵⁾

Charakteristisch für die Aufrechterhaltung der sozialen Identität ist

- die Stärkung des Selbstwertes durch die Kommunikation von Wertschätzung, Anerkennung, Lob und Zuwendung.³⁶⁾

Vermittlung sozialer Kontakte (social outreach)

- Den ehesten Zugang zu neuen sozialen Kontakten vermitteln Netzwerke, die schwache Bindungen (geringe Intensität) enthalten und bedingt dadurch Verbindungen zu anderen Netzwerken herstellen.

Die Vermittlung von neuen sozialen Kontakten bedeutet

- Menschen in vergleichbarer Lebenssituation in Kontakt zu bringen
- Stärkung des Gefühls des sozialen Eingebundenseins.³⁷⁾

b.) Die Wirkungen sozialer Unterstützung auf der Ebene der Person

Die Wirkungen der sozialen Unterstützung bleiben bis heute weitgehend ungeklärt. Die folgenden zwei konkurrierenden Hypothesen bestimmen dabei die Diskussion:³⁸⁾

Hypothese der direkten Wirkung (Haupteffekt-These)

Das Fundament dieser These basiert auf einem direkten Einfluß der sozialen Unterstützung auf das Wohlbefinden. Der Haupteffekt besagt, daß das

³⁴⁾ Vgl. Keupp, 1987, S. 31

³⁵⁾ Vgl. Keupp, 1987, S. 34

³⁶⁾ Vgl. Herrigerr, 1997, S. 137

³⁷⁾ Vgl. Keupp, 1987, S. 34

³⁸⁾ Vgl. Herriger, 1997, S. 137

Individuum umgibt, in dem es mit Hilfe rechnen kann. Das Erleben dieser vertrauten Bindungen gibt dem Menschen eine Steigerung der Lebensqualität.

Ein Netz von vertrauensvollen Bindungen bewirkt positive Erfahrungen von Sicherheit, Nähe und Anerkennung. Die soziale Unterstützung bewirkt auf ihre direkte Weise eine salutogenetische (gesunderhaltende) Wirkung. Sie erfüllt menschliche Grundbedürfnisse, d. h., sie fördert Wohlbefinden, Selbstwertgefühl und psychische Widerstandskräfte.³⁹⁾

Hypothese der indirekten Wirkung (Puffer-Effekt-These)

Die zweite Hypothese stützt sich auf die Annahme, daß die soziale Unterstützung nur in akuter belastender Situation eine salutogenetische Wirkung erzielt. In Zeiten normaler Belastungen hingegen entfaltet die soziale Unterstützung keine Wirkung.

Ihr Schwerpunkt liegt auf dem sog. Puffer-Effekt. Dieser Puffer-Effekt hat soziale Unterstützung, wenn Belastungen oder Bedrohungen auftreten und durch emotionalen, instrumentellen oder informativen Beistand *abgepuffert* werden. Dies kann entweder geschehen, wenn eine Belastung entsteht oder wenn eine Schädigung bereits eingetreten ist und bei konstanten Problemen dauerhaft eine Unterstützung erfolgen muß.⁴⁰⁾

Soziale Netzwerke und soziale Unterstützung sind nie bedingungslos unterstützend oder hilfreich. Genauso gut können sie Streß auslösen und Konflikte beinhalten. Im Rahmen des wachsenden Interesses an zwischenmenschlichen Beziehungen aus der Perspektive des Schutzes eines Menschen vor Schädigungen steht soziale Unterstützung für die Mechanismen, durch die zwischenmenschliche Beziehungen und Soziale Netzwerke die Individuen gegen bedrohliche Einflüsse abschirmen können.⁴¹⁾

³⁹⁾ Vgl. Nestmann, 1991, S. 41

⁴⁰⁾ Vgl. Klusmann, 1986, S. 30ff

⁴¹⁾ Vgl. Nestmann, 1989, S. 112f

Problemlage bei der Nutzung sozialer Unterstützung

Zwei immense Probleme bei der Nutzung sozialer Unterstützung aus dem eigenen Netzwerk treten auf.

Zum einen besteht bei Menschen mit Alltags- bzw. Kommunikationsschwierigkeiten in der Regel nur ein Netzwerk mit sehr geringer Tragfähigkeit, was wiederum zur Verstärkung der Probleme führt.

Zum anderen besteht ein Problem in der gesellschaftlichen Akzeptanz von krankhaftem - insbesondere psychisch krankhaftem Verhalten. Hierbei ist von sehr großer Bedeutung, ob das Soziale Netzwerk eines Menschen mit dem genannten Verhalten entsprechende Rückmeldungen produziert, um so das eigene Verhalten zu ändern. Das kann zur Folge haben, daß das Individuum nicht versucht, das eigene Netzwerk zu mobilisieren, sondern einen schon mehrfach gescheiterten Lösungsversuch unternimmt. Hierbei wird das Risiko der Nichtakzeptanz eher gemieden und das Problem lieber verheimlicht.⁴²⁾

Je größer das Problem ist, desto mehr beschränkt das Individuum die Hilfesuche auf den 'harten Kern der Familie' (soweit vorhanden) oder beschränkt es oft genug auf die eigene Person.

Von Vorteil kann es sein, sich auf den natürlichen Helfer (z. B. Gastwirt, Taxifahrer usw.) zu beziehen, der nicht fest im sozialen Gefüge eingebettet ist. Hier die Gefahr der sozialen Kontrolle gering, sich diesen Helfern mitzuteilen, zu denen die Beziehung von vornherein einmaligen Charakter hat oder jeder Zeit aufkündbar ist.

Diese natürlichen Helfer stellen neben traditionellen wie Familie oder Nachbarschaft ergänzende, alltägliche Ressourcen der Unterstützung für eine große Anzahl von Menschen bereit, die

- von Problemen und Konflikten bewahrt
- in Krisen Hilfe und Beratung
- Trost und Rückhalt suchen.⁴³⁾

⁴²⁾ Vgl. Nestmann, 1991, S. 41f

1.4 Konzepte sozialer Netzwerkarbeit

Die soziale Netzwerkarbeit kann auf die hier folgenden beschränkten Konzepte umgesetzt werden, die ich in diesem Kapitel vorstellen werde.

Die netzwerkorientierte Gemeinwesenarbeit, die Vernetzung sozialer Dienste, das institutionelle Setting und die soziale Netzwerkarbeit als Unterstützungsmanagement (Case-Management) s. Punkte 1.4.1 – 1.4.4.⁴⁴⁾

1.4.1 Die netzwerkorientierte Gemeinwesenarbeit

Ausgangspunkt hierbei ist die klassische Methode der Gemeinwesenarbeit.* Vorrangig waren die amerikanischen Versuche, stadtteil- bzw. sozialraumorientierte Hilfeangebote zu installieren, wo Betroffene und Helfer gemeinsam an einer sozialpolitischen und infrastrukturell orientierten Lösung von Versorgungsproblemen arbeiteten.

Zentraler Punkt war hierbei die Hilfeleistung zur Verbesserung der Lebenslagen bedrohter Menschen. Zur Verbesserung stand aber nicht das Individuum selbst im Rahmen einer helfenden Beziehung, sondern vielmehr die Veränderungen der Strukturen des sozialen Nahraums sowie der Sozialen Netzwerke.

Bei der Arbeit in und am Gemeinwesen lassen sich zwei Ansätze unterscheiden.⁴⁵⁾

Zum einen der Ansatz der *community organization*, der darauf zielte, die Infrastruktur in den Großstadtzentren zu verbessern. Das Anliegen der *community organization* war die Eingliederung der Einwanderer in die

⁴³⁾ Vgl. Lammers, 1992, S. 124

⁴⁴⁾ Vgl. Bullinger, 1998, S. 131

* Eine allgemeingültige Definition dieses Begriffes existiert nicht. Dazu folgende von Ross 1968 in Galuske, M.: „Der Begriff Gemeinwesen...bezeichnet einen Prozeß, in dessen Verlauf ein Gemeinwesen seine Bedürfnisse und Ziele feststellt, sie ordnet oder in eine Rangfolge bringt, Vertrauen und den Willen entwickelt, etwas dafür zu tun, innere und äußere Quellen mobilisiert, um die Bedürfnisse zu befriedigen, daß es also in dieser Richtung aktiv wird und dadurch die Haltung von Kooperation und Zusammenarbeit und ihr tätiges Praktizieren fördert.“

amerikanische Gesellschaft. Sie waren unterschiedlichster Herkunft und lebten in großstädtischen Elendsvierteln.

Hiervon abzugrenzen ist der Ansatz *community development*. Er bedeutet die Hilfe zur Entwicklung unterbevölkerter, landwirtschaftlich unergiebigere Gebiete im Mittleren Westen der USA, die jenseits der Großstädte liegen.

Der Ursprung der Gemeinwesenarbeit als Methode der Sozialarbeit liegt vor allem in der *community organization*, der Arbeit in den großstädtischen Elendsvierteln.

Erst Ende der 60er Jahre fand über den Begriff der *community organization* im Gefolge der Studentenbewegungen eine verstärkte Rezeption der Gemeinwesenarbeit in der bundesrepublikanischen Sozialarbeit statt.

Erheblich an Bedeutung gewann die Gemeinwesenarbeit in der Stadtteilarbeit und in der großen Zahl von Bürgerinitiativen.

Hauptaufgabe der Gemeinwesenarbeit ist es, Ressourcen eines Stadtteils zu bündeln, Leute an einen Tisch zu bringen, Bedürfnisse herauszukristallisieren und Interessen zu organisieren. Gemeinwesenarbeit ist „vergleichbar mit einem Gelenkstück, über das auf allen Ebenen und zwischen verschiedenen Ebenen Vernetzungen hergestellt werden.“⁴⁶⁾

Dabei entwickelt sich die Gemeinwesenarbeit zu einer lokalen, stadtteilorientierten Arbeit zwischen den Möglichkeiten der Kommunalpolitik und den Interessen der Bürger. Insofern ist die Gemeinwesenarbeit auch gleichzusetzen mit Netzwerkarbeit und hat die Aufgabe, Netze zu knüpfen, die Möglichkeit der Solidarität zu gewähren, Menschen zu unterstützen und zu stärken.

Die in diesem Sinne tätigen Gemeinwesenarbeiter sollten bemüht sein, Menschen mit den betreffenden Hilfeinstitutionen zusammenzubringen und soziale Projekte zu initiieren, zu fördern und umzusetzen.⁴⁷⁾

⁴⁵⁾ Vgl. Galuske, 1998, S. 90f

⁴⁶⁾ Vgl. Bullinger, 1998, S. 158

⁴⁷⁾ Vgl. Bullinger, 1998, S. 159

Zur besseren Übersicht möchte ich folgende Aspekte der Gemeinwesenarbeit aufzeigen.

- a.) *Gemeinwesenarbeit richtet sich nicht vorrangig nach dem Individuum, sondern nach einem großflächigen sozialen Netzwerk, das*
 - territorial (Stadtteil, Gemeinde, Wohnblock, Straßenzug)
 - kategorial (abgegrenzte Bevölkerungsgruppen wie es ethnische, geschlechtsspezifische oder altersbedingte)
 - funktional (bestimmte Problemsituationen wie Wohnen, Bildung usw.) bestimmt wird.
- b.) *Institutionalisierte Projekte resultierend aus sozialen Konflikten innerhalb eines sozialen Netzwerkes.*
- c.) *Gemeinwesenarbeit betrachtet aus einer gesellschaftlichen und nicht individualisierten Problemlage.*
- d.) *Orientierung an Koordination und Kooperation verschiedener Anbieter sozialer Dienste innerhalb eines Gemeinwesens.*
- e.) *Aktivierung zur Solidarität als Nutzung zur Bekämpfung sozialer Probleme.*
- f.) *Anregung zur Qualifizierungs- und Bildungsprozessen zur Aktivierung*
- g.) *Als Methode der Sozialarbeit mittels gezielter Unterstützung , Beratung usw.⁴⁸⁾*

Abschließend ist zu sagen, daß dem Charakter der Gemeinwesenarbeit auch eine politische Funktion zugeschrieben werden kann. Denn für den Sozialarbeiter ist es von großer Bedeutung an aktuelle politische Informa-

⁴⁸⁾ Vgl. Galuske, 1998, S. 91f

tionen zu gelangen, d. h., Bewegung in informellen Kreisen und politischen Gremien.

Für diesen Zugang sind nicht nur berufliche Kontakte von Bedeutung, sondern zum Aktionsfeld gehören auch der Bürgerparkverein (dem der Direktor der Sparkasse vorsteht), der Fußballverein (dem der Leiter des Sozialamtes angehört) ebenso wie in der geselligen Runde, in der sich dem Gemeinwesenarbeiter ungeahnte außerberufliche Kontakte aufbieten.

Allerdings ist bei dem Aufbau eines 'politischen Netzwerkes' zu beachten, daß diese Art der Kontaktpflege nicht unbedingt in tragfähige Kooperationen münden und Gefahr laufen können, sich in Abhängigkeit von kommunalpolitischen Machtverhältnissen zu verfangen.⁴⁹⁾

1.4.2 Die Vernetzung sozialer Dienste

Ein weiter wesentlicher Bestandteil der sozialen Netzwerkarbeit ist die Vernetzung sozialer Dienste. Ihre Bedeutung besonders auf kommunaler Ebene wird kaum noch bezweifelt. Denn die Kritik, isoliert arbeitende soziale Dienste weisen eine geringere Effizienz auf, führten zu Bestrebungen, stärker kooperativ zu agieren. Dabei gilt für den Hilfebedürftigen, die angebotenen Dienstleistungen besser überblicken zu können und für ihr entsprechendes Anliegen den richtigen Dienstansprechpartner zu finden. Dabei sollen Koordination, Kooperation und Vernetzung dem Anliegen gerecht werden mit den folgenden Maßnahmen:⁵⁰⁾

a.) Information

Das heißt, daß soziale Dienste eines Stadtgebietes oder einer Region trägerübergreifend voneinander wissen sollten: Wo ist der betreffende Standort, welches Angebot steht zur Verfügung, welche Zielgruppe wird angesprochen und wie sind die Öffnungszeiten?

⁴⁹⁾ Vgl. Bullinger, 1998, S. 150

b.) Koordination

Doppelarbeit soll vermieden werden; Schwerpunkte und Aktivitäten der Arbeit sollten aufeinander abgestimmt sein.

c.) Kooperation

Die unterschiedlichen Dienste sollten inhaltlich zusammenarbeiten.

Neben dem erhofften Aspekt der Bürgernähe als sozialstaatliche Legitimation verbinden sich mit den Vernetzungsbestrebungen Erwartungen für eine größere Effizienz des Hilfeinsatzes. Dabei wurden folgende Kriterien als Forderungen einer fachlichen Umorientierung der Arbeit sozialer Dienste aufgenommen: Anregung zu Selbsthilfeaktivitäten und Unterstützender statt eingreifender Charakter der Arbeit.

Doch der Forderung nach Vernetzung bzw. die Schaffung von Verbundsystemen wird begleitet von der Frage:

Dient die Vernetzung eher den Organisationsinteressen der Institution oder den Interessen der Adressaten sozialer Arbeit?⁵¹⁾

Hierbei scheint jedoch die Kooperation der kritischste Punkt der Vernetzung zu sein. Denn welchen Anforderungen muß die Kooperation genügen, damit von Vernetzung gesprochen werden kann?

„Vernetzung bedeutet nicht nur ein äußerliches Kontakt-Halten zwischen den Mitarbeitern verschiedener Dienste und Einrichtungen oder das Schaffen eines äußerlichen Organisationszusammenhangs ohne eine (häufig spannungsreiche) inhaltlich-fachliche Zusammenarbeit. Vernetzen bedeutet ein Ineinandergreifen verschiedener Arbeitsformen, ein Herstellen gegenseitiger, auf gemeinsamen Problemverständnissen aufbauender Verbindlichkeit.“⁵²⁾

⁵⁰⁾ Vgl. Bullinger, 1998, S. 160

⁵¹⁾ Vgl. Merchel, S. 1989, S. 17

⁵²⁾ Merchel, 1989, S.18

Die Vorteile der Vernetzung lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- Der gegenseitige Informationsaustausch sozialer Dienste vergrößert die Fachlichkeit der Sozialarbeiter und bewirkt eine bessere Versorgung der Betroffenen sowie die Schaffung von mehr Solidarität.
- Vernetzung der sozialen Dienste sorgt für eine breitere horizontale Demokratisierung zwischen Personen und Institutionen versus vertikaler Hierarchienbildung.⁵³⁾

Damit die Kooperation den Anspruch der Vernetzung einlöst, ist es erforderlich, daß

- die betreffenden Einrichtungen ihre unterschiedlichen Konzepte für ein gemeinsames Bemühen zur Herstellung einer Arbeitsbasis austauschen
- sich die Trägerschaften mehr in die 'Karten schauen lassen'
- gemeinsame Regelungen getroffen werden können, um Konflikte auszuhalten und zwar kooperativ und nicht auf traditionelle hierarchische Weise
- auch mit 'schwierigen' Initiativgruppen oder Einzelpersonen zusammengearbeitet wird (z. B.: Bürgerinitiativen, Kirchengemeinden, Politiker usw.).⁵⁴⁾

Es bleibt festzuhalten, daß Vernetzung ein konfliktbehafteter, häufig schwieriger Prozeß für die Herstellung trägerübergreifender Zusammenarbeit bedeutet. Weiterhin ist Vernetzung geprägt durch ein Mindestmaß an gegenseitiger Verbindlichkeit zur Schaffung eines gemeinsamen Rahmens für die Arbeit.

Nur mit diesem Engagement ist es sinnvoll, von Vernetzung zu sprechen.

Für die Realisierung der Ansprüche von Vernetzung sozialer Dienste sollten außerdem folgende Problematiken bedacht werden:⁵⁵⁾

⁵³⁾ Vgl. Merchel, 1989, S. 18

⁵⁴⁾ Vgl. Merchel, 1989, S. 19

⁵⁵⁾ Vgl. Merchel, 1989, S. 20f

a.) Soziale Kontrolle

Eine zunehmend dichtere Vernetzung bedingt gleichzeitig eine stärkere soziale Kontrolle. Denn es werden Informationen über Betroffene ausgetauscht, die nicht nur Vorteile für den Betroffenen darstellen.

b.) Differenzierte Organisationsstrukturen

Die Vernetzung wird erschwert durch die unterschiedlichen Organisationsstrukturen der verschiedenen Träger. Hierbei spielen hierarchische Strukturen, politische, ethische oder religiöse Wertvorstellungen oder Zielsetzungen eine entscheidende Rolle.

c.) Konkurrenz

Jeder Träger ist zunächst am Erhalt seiner eigenen Einrichtung interessiert. Dies schafft Konkurrenz um die Gewährung von finanziellen Mitteln aus den immer knapper werdenden Geldtöpfen im sozialen Bereich, insbesondere wenn die Träger untereinander um dieselbe Zielgruppe konkurrieren. Hinzu kommt die Angst vor der Vereinahmung oder Funktionalisierung, was den Verlust des eigenen Profils oder der eigenen Glaubwürdigkeit bedeuten kann.

d.) Mangelnde Mitarbeitermotivation- und beteiligung

Derartige Vernetzungen werden in den einzelnen sozialen Diensten oft nur von wenig engagierten Mitarbeitern begünstigt. Daraus kann eine Kluft zwischen den engagierten Experten der Vernetzung und den weniger engagierten Mitarbeitern erwachsen.

e.) Gefahr bürokratischer Supra-Strukturen

Resultierend aus der Vernetzung können eigendynamische, sich überlagernde Supra-Strukturen (Bükratien) entstehen.⁵⁶⁾

⁵⁶⁾ Vgl. Bullinger, 1998, S. 152

Resümee

Vernetzungen sind in den letzten Jahren besonders aus Selbsthilfegruppen und selbstorganisierten Initiativgruppen in der Gemeinwesenarbeit entstanden. Mit ihren Aktivitäten und Hilfeangeboten in der sozialen Arbeit haben sie in der Sozialen Arbeit an Attraktivität sehr zugenommen. Ihre Aktivierung der Nutzung materieller und personeller Ressourcen hat die politische Akzeptanz gewonnen. Jedoch besteht die Gefahr, zum Erfüllungsgehilfen funktionaler, administrativer Jongleure zu werden und einen bestimmten Platz im 'vernetzten' regionalen Versorgungssystem zugewiesen zu bekommen; organisatorisch und finanziell eingebunden.

Zusätzlich wird die Vernetzung sozialer Dienste auf Stadtteilebene oder regionaler Ebene stark von unterschiedlichen Interessen und Konkurrenzlagen behindert.⁵⁷⁾

1.4.3 Das institutionelle Setting als Gestaltung und Herstellung netzwerkförderlicher Bedingungen

Zur Beschreibung der bewußten Herstellung und Gestaltung von netzwerkförderlichen Bedingungen innerhalb von Institutionen soll der Begriff Setting* auf soziale Einrichtungen im folgenden angewendet werden.⁵⁸⁾

Netzwerkförderliche Bedingungen kennzeichnen soziale Einrichtungen, die aus sozialen Bewegungen entstanden sind, und wo Betroffene sowie Professionelle auf einer gleichen Ebene zusammenarbeiten (z. B.: kulturelle Einrichtungen, Stadtteil- und Nachbarschaftszentren usw.).

Charakteristika netzwerkfördernder Bedingungen sind:

⁵⁷⁾ Vgl. Merchel, 1989, S. 21f

* Die Psychotherapie bezeichnet mit dem Begriff „Setting“ das Situationsarrangement einer Therapiesitzung (Raum, Zeit, Sitzordnung, persönliche Enthaltsamkeit, Distanz, Häufigkeit usw.) Vgl. Bullinger S. 153

⁵⁸⁾ Vgl. Bullinger, 1998, S. 153f

a.) Offenheit

Die soziale Einrichtung muß einen offenen Zugang haben. D.h., für die Betroffenen muß die Hemmschwelle zum Betreten der Einrichtung möglichst gering gehalten werden. Das beinhaltet z. B., daß der Zugang ermöglicht wird über ein Café, eine Kneipe, einen Mittagstisch u. ä. Weiterhin sollte die Einrichtung nicht als eine 'geschlossene Gesellschaft' wahrgenommen werden oder einen Büro- oder Amtscharakter haben. Der Betroffene soll sich dort frei sowie ungehemmt und auf keinen Fall hierarchisch untergeordnet fühlen.

b.) Integrativer und multikultureller Aspekt

Die soziale Einrichtung muß alle unterschiedlich soziale Gruppierungen miteinander in Kontakt bringen können: Arbeitende und Arbeitslose, Ausländer und Deutsche, alte und junge Menschen usw. Zentraler Gesichtspunkt ist hierbei, daß jeder respektiert wird und erwünscht ist. Für die gemeinsame Arbeit stehen nicht die Defizite der Betroffenen im Vordergrund sondern ihre Stärken (s. Punkt 3.2.1)

c.) Transparenz und Durchlässigkeit

Hierbei ist es von Bedeutung, daß die soziale Einrichtung dem Betroffenen ermöglicht, sich einen Überblick über die verschiedenen Angebote zu verschaffen und im Sinne der Vernetzung ihm weitergehendes Unterstützungsangebot bereitstellt.

d.) Stadtteilorientierung und Alltagsnähe

Die Einrichtung sollte mit den Bewohnern des Stadtteils verbunden sein. Probleme im Stadtteil sowie Veränderungen im Stadtteil sollten bekannt und gemeinsam zur Verbesserung der Lebensqualität verändert werden. Der Besuch der Bewohner des Stadtteils in die Einrichtung sollte die Nachbarschaftshilfe auf Gegenseitigkeit fördern und eine neue Nachbarschaftskultur zur Folge haben. Die Nähe zum Alltag der Besucher macht die Einrichtung letztenendes zu einem integrierten Bestandteil im Bezirk und in der Lebenswelt der Menschen.

e.) Selbstorganisation

Das Prinzip der Selbstorganisation ermöglicht es, daß jeder sich mit seinen Fähigkeiten, Kenntnissen und Stärken in die Einrichtung und ihr Angebot einbringt. Die Identifikation mit der Einrichtung und ihren Angeboten reflektiert eine höhere Motivation und entsprechend ist das Engagement. Als Beispiel kann hier das Projekt eines gemeinsamen Straßenfestes genannt werden.

Es sind nicht immer alle skizzierten netzwerkfördernden Bedingungen in einer Einrichtung herzustellen. Doch je mehr Bedingungen erfüllt werden, desto größer ist das Vernetzungspotential einer Einrichtung.

1.4.4 Soziale Netzwerkarbeit als Unterstützungsmanagement

Das Unterstützungsmanagements (Case Management) ist eine gute Basis, verschiedenartige Konzepte der Netzwerkarbeit zu integrieren. Es wurde in den letzten 20 Jahren in den USA entwickelt als Alternative zur klassischen Einzelfallhilfe (case work).⁵⁹⁾

Es ist eine Hilfestellung für Menschen, deren Leben ungenügend verläuft, weil mehrere Probleme vorhanden sind, die die Unterstützung von mehreren Helfern erfordert.

Die Konzentration liegt zum einen auf dem Wunsch, dem Betroffenen zu helfen und andererseits auf der Stärkung der persönlichen Befähigung des Klienten, Hilfequellen zu ermöglichen und das Netzwerk der Ressourcen zu nutzen.

Das Case Management soll erreichen, die schwierigen Lebensverhältnisse des Betroffenen mit den Systemen der Hilfe- und Unterstützungsangebote zu verbinden. Hierbei tritt der Dienstleister als sog. Case Manager auf und erfüllt drei Funktionen:⁶⁰⁾

⁵⁹⁾ Vgl. Neuffer, 1993, S. 10

a.) Koordinator

Er entwickelt mit dem Betroffenen einen Hilfeplan und stellt Kontakte zu anderen beteiligten Diensten her.

b.) Anwalt oder Advokat

Er setzt sich dafür ein, daß Hilfeleistungen zur Verfügung gestellt werden.

c.) Berater

Er hilft dem Betroffenen bei der Problembewältigung, indem er den Betroffenen wissen läßt, wie er für sich selbst ein Netzwerk an Ressourcen entwickelt und dieses auch aufrechterhält. Dabei ist es sehr wichtig, daß der Betroffene das Geschehen der Problembewältigung selbst in die Hand nimmt. Hierbei wird es deutlich, wie wichtig die Beziehung zwischen dem Case Manager und dem Betroffenen für die Gestaltung eines Lernprozesses ist, der die fehlenden Kompetenzen des Betroffenen kompensiert.

Die Arbeit des Case Managers läßt sich in den folgenden fünf Schritten zum Ausdruck bringen:⁶¹⁾

a.) Einschätzung (assessment)

Eine Bestandsaufnahme der Interessen, Fähigkeiten, Finanzen, Sozialen Netzwerke und Motivationen des Betroffenen. Diese erfolgt mit dem Betroffenen zusammen.

b.) Hilfeplan (planning)

Hierbei entwickelt der Case Manager einen Aufgabenplan, indem festgelegt wird, wer (Betroffener, Case Manager, andere Helfer, soziale Dienste) an der Problembewältigung beteiligt werden soll.

⁶¹⁾ Vgl. Wendt, 1995, S. 56f

d.) Durchführung (intervention)

Die Durchführung des Hilfeplans erfolgt hauptsächlich aufgrund Vernetzung, d. h., die Bedarfslage des Betroffenen ist die Basis für die Koordination der verschiedenen sozialen Dienste. Dabei tritt der Case Manager als Begleiter für die Wahl geeigneter Hilfen, als Vermittler von sozialen Diensten und anderen Ressourcen*, als Advokat für die Berichtigung schlechter Dienstleistungen u. v. m auf.

e.) Kontrolle und Überwachung (monitoring)

Der Case Manager überwacht und kontrolliert, ob der Betroffene Fortschritte macht. Eventuell muß der bereits erstellte Aufgabenplan neu konstruiert werden.

f.) Auswertung (evaluation)

Hierbei stehen der Aufwand und das Ergebnis im Verhältnis, inwieweit sich das Unterstützungsverfahren bewährt hat. Die Verbindung von Effektivität und Effizienz als Aufgabe des Case Managers unter Wirtschaftlichkeitsbedingungen zur Erreichung und Sicherung eines anhaltenden Erfolges schlägt somit den Bogen zum Sozialmanagement.⁶²⁾

Fazit: Case Management sollte nicht als ein eigenes Berufsfeld verstanden werden, sondern als ein Arbeitsprinzip. Für den Betroffenen werden vorhandene soziale Dienste im formell-professionellen Sektor vernetzt. Im Vordergrund steht die Entwicklung der Kompetenz des Betroffenen, das Netzwerk für sich selber zu handhaben.

⁶¹⁾ Vgl. Bullinger, 1998, S. 162

* „Ressourcen erschließen heißt, zur Erreichung von bestimmten Zielen vorhandene Ressourcen verfügbar machen. Das bedeutet, daß diese Ressourcen für die Professionellen sichtbar werden, daß Nutzungsbarrieren abgebaut und Kontakte rascher und problemloser geknüpft werden können, um Hilfeprozesse zu organisieren.“ (Mutschler: In Blätter der Wohlfahrtspflege 3 + 4/98, S. 49f)

1.5 Konzeptionelle Überlegungen zur Förderung Sozialer Netzwerke auf lokaler Ebene

Nachdem ich die zentralen Begriffe des sozialen Netzwerks in den vorangegangenen Kapiteln erläutert habe, sollen in diesem Kapitel die theoretischen Überlegungen Anklang finden, auf lokaler Ebene die Sozialen Netzwerke zu skizzieren. Diese bilden die theoretischen Fundamente der institutionellen Vernetzung anhand des in Kapitel 4. dargebotenen Beispiels.

Die gemeindebezogene Netzwerkförderung hat das Ziel, allen Menschen ein größeres Maß an Selbstbestimmung über ihre Lebensumstände und ihre Umwelt* zukommen zu lassen ist, den sozialen Ort zu bestimmen, an dem die Zielsetzungen zu realisieren sind.

Doch wie ist der soziale Ort zu interpretieren?

Es ist die Lebenswelt*: Die Stadt, die Gemeinde, in der wir leben und in der wir uns auskennen. Dort sind die Probleme von industriellem Wandel, Veränderungen der Familienstruktur, neuen Lebensstilen, neuen Bedrohungen aber auch neuen Hoffnungen ´vor Ort`, d. h., sie sind greifbar und zum Teil veränderbar.⁶³⁾

Hier spielen die Bürgerbeteiligungen zur Stärkung sozialer Aktionen eine bedeutende Rolle wie Selbsthilfegruppen, Vereine und Bürgerinitiativen auf lokaler Ebene. Sie sind einzukategorisieren in die sekundären Netzwerke (s. Punkt 1.2.2).

⁶²⁾ Vgl. Neuffer, 1993, S. 15

* „Umwelt, neben Anlage und Begabung der wesentliche Wirkfaktor für die physische und psychische Prägung von Lebewesen.“ ... Die Entwicklung der Persönlichkeit, der Erlebnis-, Einstellungs-, Entscheidungs- und Handlungsweisen eines Menschen wird geprägt durch das Milieu (franz.: Lebensumstände), in dem er erzogen wird, seine sozialen Erfahrungen macht, d. h., soziokulturell beeinflusst und geformt wird. (Hillmann: Wörterbuch der Soziologie, S. 888)

* Lebenswelt: Von Edmund Husserl in der phänomenologischen Soziologie geprägter Begriff. „Sie (die Lebenswelt) ist die raumzeitliche Welt der Dinge, so wie wir sie in unserem vor- und außerwissenschaftlichen Leben erfahren und über die erfahrenen hinaus als erfahrbare wissen“ (Husserl, 1962: 141 in: Treibel, Annette S. 117)

⁶³⁾ Vgl. Kardoff, 1989, S. 239

Im folgenden erkläre ich, wie Soziale Netzwerke auf Gemeindeebene (s. Punkt 1.4.1) positive Auswirkungen auf die Menschen ausüben.

Wie bereits erwähnt, liegt der Fokus auf den freien Vereinigungen, Bürgerinitiativen und sozialen Einrichtungen in Verbindung mit der 'Gesundung der Städte'. Zu den community organizations (s. Punkt 1.4.1) zählen desweiteren: Eigenständige, gemeinnützige Vereine und Organisationen sowie Beratungs-, Bildungs- und Kultureinrichtungen. Dabei sind vier zentrale Gesichtspunkte Sozialen Netzwerke von Bedeutung.⁶⁴⁾

a.) Soziale Unterstützung

Die o. g. community organizations können sehr zur Bewältigung von Alltagsproblemen und Konflikten beitragen. Denn in diesen Sozialen Netzwerken ist es möglich, daß die Menschen ihre Erfahrungen untereinander austauschen. Außerdem finden sie hier kompetente fachliche Hilfe, Zuwendung, Mitgefühl und Geborgenheit.

b.) Soziale Aktionen

Diese könnten z. B. aus einer breiten Mobilisierung der Bevölkerung für soziale Belange bestehen.

c.) Stärkung von Selbsthilfe und Durchsetzungsfähigkeit (Empowerment)

Das Gefühl der Ohnmacht, Entscheidungen ausgesetzt zu sein, die nicht abzuwehren sind, präsentieren Resignation. Doch die Stärkung von Selbsthilfe und Handlungsfähigkeit wider erlernter Hilflosigkeit setzt positive Akzente und strotzt der Resignation, nichts bewegen zu können.

d.) Aufhebung der Anonymität

Die Prämisse für soziale Unterstützung sowie die Fähigkeit für soziale Aktionen ist das Vorhandensein sozialer Kontakte unter den Betroffenen.

⁶⁴⁾ Vgl. Kardoff, 1989, S. 241f

Zur Aktivierung sekundärer Netzwerke (im besonderen eigenständige, soziale Einrichtungen) bedarf es eines nicht unenormen Aufwandes (z. B. Aktivierung von Ehrenamtlichen, finanzielle Grundausstattung, Hilfen bei der Öffentlichkeitsarbeit, politische Akzeptanz u. v. m.).

Zusammenfassend läßt sich sagen, daß über die Strategie zur Förderung Sozialer Netzwerke auf lokaler Ebene, die Notwendigkeiten bestehen die Gemeindestärken und- defizite sowie die vorhandene Unterstützungspotentiale zu aktivieren und zu mobilisieren.

In den sogenannten *community-support-systems* geht es darum,

- ein Bewußtsein für die Stärken einer Gemeinde oder eines Stadtteils und ihrer Bedürfnisse zu schaffen,
- die sozialen Gruppen sowie die professionellen Hilfe- und Versorgungsnetzwerke zu stärken, beide miteinander zu verknüpfen,
- und letztlich diese Verknüpfungen auch auf der politischen und gesellschaftlichen Einflußnahme für bessere Lebensbedingungen und eine bessere Versorgung der Bevölkerung zu aktivieren.⁶⁵⁾

Wie bereits angedeutet, benötigt die Aktivierung sekundärer Netzwerke eine enorme finanzielle Unterstützung. Aber angesichts der abnehmenden finanziellen Spielräume der Zuwendungsgeber werden Kostengesichtspunkt und Qualitätsaspekte zunehmend in den Vordergrund gestellt. Für jede soziale Einrichtung wird die Qualitätsbeschreibung- und sicherung eine entscheidende Rolle spielen.

Im folgenden Kapitel werde ich die Qualitätssicherung in der sozialen Arbeit analysieren.

⁶⁵⁾ Vgl. Nestmann, 1989, S. 118

Qualitätssicherung als Modernisierungsprozeß in der Sozialen Arbeit

2. Definition Qualität

Das Eindringen betriebswirtschaftlichen Denkens in die öffentlichen Verwaltungen seit Mitte der 90er Jahre hat die Diskussion um die Qualität der Sozialen Arbeit entbrannt.

Unter dem Stichwort 'Neue Steuerung' (s. Punkt 2.4) wird eine Reorganisation öffentlicher Verwaltungen diskutiert und praktiziert mit dem Ziel einer effektiveren Gestaltung öffentlicher Dienstleistungen. Betriebswirtschaftliche Begriffe wie 'Effizienz', 'Effektivität', 'Corporate Identity' oder 'Unternehmen' nehmen an Relevanz in der professionalisierten Sozialen Arbeit zu. Damit scheint die traditionelle Distanz der Sozialen Arbeit gegenüber profitorientierten Unternehmungen überwunden.

Unter der Berücksichtigung der knapper werdenden öffentlichen Haushaltsmittel und den daraus resultierenden ökonomischen Zwängen führt kein Weg daran vorbei, die Soziale Arbeit einem Reflexions- und Reorganisationsprozeß zu unterziehen. Auch die gesamtgesellschaftlichen Modernisierungsprozesse unterstreichen diese Entwicklung. Sie bringen eine kritische Prüfung der Leistungsqualität der öffentlichen Verwaltungen sowie der Angebote Sozialer Arbeit aus Sicht der Bürger und Bürgerinnen mit sich.⁶⁶⁾

Unter der Prämisse betriebswirtschaftlichen Denkens und deren Konsequenzen für die Soziale Arbeit ist es unabwendbar für die sozialpädagogischen Kräfte, sich den neuen Aufgaben zu stellen, denn die Reorganisation sozialer Dienste ist viel zu wichtig, um den Betriebswirtschaftlern diese Aufgaben zu überlassen.

⁶⁶⁾ Vgl. Galuske, 1998, S. 142f

Zentrale Begriffe wie 'Qualität' und 'Qualitätssicherung' tauchen in den Diskussionen um Professionalisierung, Aufgaben und Zielsetzung, Effizienz und Struktur in der Sozialen Arbeit auf. In diesem Zusammenhang möchte ich zunächst den Begriff Qualität erklären.

Der Begriff Qualität hat eine deskriptive und präskriptive Bedeutung. Die deskriptive Bedeutung schildert gemäß dem lateinischen Ursprungswort 'qualitas' - die Eigenschaft bzw. Beschaffenheit. Die präskriptive Bedeutung verweist auf die Wertigkeit der Eigenschaft bzw. Beschaffenheit als 'gut' oder 'schlecht'.

Die Bewertung der Qualität hängt von den Menschen und ihren Interessen bzw. Bedürfnissen ab. Mit dem Begriff Qualität wird eine klare Wertentscheidung verbunden.⁶⁷⁾

Daraus folgt: Das Wort Qualität hat eine beliebige Verwendbarkeit und ist kein objektiver Begriff. Die Definitionen reichen von *was Qualität ist, bestimmt der Kunde* bis zur Definition des Deutschen Institutes für Normung „*Qualität ist die Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produktes oder einer Dienstleistung, die sich auf deren Eignung zur Erfüllung festgelegter oder vorangesezter Erfordernisse beziehen*“⁶⁸⁾

Auf den Begriff des Deutschen Institutes für Normung werde ich in Punkt 2.3.2 näher eingehen.

Zur Abwendung der Gefahr formalbürokratischer Regelungen sind bei der Qualität sozialer Dienstleistungen drei ineinandergreifende Aspekte von Bedeutung:⁶⁹⁾

a.) Der fachliche Aspekt

Hier geht es darum, die soziale Institution stets aus dem Blickwinkel des Klienten zu betrachten und ggfs. danach zu handeln. Hinzu kommt, daß um die Diskussion der Qualität eine einseitige Blickrichtung einer

⁶⁷⁾ Vgl. Enggruber, 1999, S. 62ff

⁶⁸⁾ Heiner, 1998, S. 67f

⁶⁹⁾ Vgl. Struck, 1998, S. 245ff

sozialen Einrichtung vermieden werden soll. Auch die Sozialpolitik sowie die soziale Infrastruktur werden in die Qualitätsdiskussion mit einbezogen.

b.) Der sozialrechtliche Aspekt

Hierbei stehen die Anforderungen von Gesetzgeber und Kostenträger im Vordergrund. Diesen Anforderungen muß sich eine soziale Institution stellen, wenn sie Bestand haben soll.

c.) Der legitimatorische Aspekt

Dieser Aspekt beinhaltet das Qualitätsthema in Bezug auf die Öffentlichkeit. Politik und andere Instanzen entscheiden letztendlich über die Bereitstellung der notwendigen Mittel. Ihnen muß die Qualität der Sozialen Arbeit deutlich gemacht werden; ebenso die Wirkungen und der Preis, den die Qualität dann kostet.

Die sozialen Dienstleister sollten Qualität als Möglichkeit nutzen, sich auf ethische und moralische Grundsätze ihres Handelns neu zu besinnen und diese dann der Öffentlichkeit verdeutlichen.⁷⁰⁾

2.1 Qualitätsdimensionen

Wie ich bereits unter Punkt 2 angesprochen habe, ist die Qualität einer Dienstleistung kein objektiver Begriff. Er beruht auf Wertentscheidungen unter bestimmten Bedingungen. Das heißt, Qualität „resultiert aus der Summe unterschiedlicher Erwartungen oder Bewertungen der Kunden“.⁷¹⁾

Für nahezu alle Dienstleistungen sind gemäß dem amerikanischen Qualitätsforscher Avedis Donabedian folgende drei klassische Qualitätsdimensionen geeignet:

⁷⁰⁾ Vgl. Grampp, 1998, S. 250ff

2.1.1 Prozeßqualität

Die Prozeßqualität beinhaltet, wie die Beteiligten miteinander umgehen bzw. wie sie ihre Tätigkeiten ausführen. Dabei sind zwei zentrale Fragestellungen von Bedeutung: *‘Wie wollen wir arbeiten?’* und *‘welche Qualitätsstandards wollen wir bei unseren Arbeitsprozessen beachten?’*⁷²⁾ Dabei spielt die unterschiedliche Auffassung von Qualität eine wichtige Rolle. Hierbei erfordern die unterschiedlichen Auffassungen der Mitarbeiter als auch die der Kunden längere Verhandlungsprozesse mit allen Beteiligten.

Die Präzisierung der Qualitätsstandards beschreibe ich in Punkt 2.3.1 ausführlicher.

2.1.2 Strukturqualität

Die Strukturqualität einer Dienstleistung bezieht sich auf die Struktur- bzw. Rahmenbedingungen. Hier lautet die Frage: *Was benötigen die Mitarbeiter und die Institution, um die erarbeiteten Qualitätsstandards für die Arbeitsprozesse umsetzen zu können?*⁷³⁾ Beispiele hierfür sind: Die Organisationsform einer Einrichtung, Qualifikationen des Personals, Raumausstattung, Erwartungen der Adressaten, Freizeitangebote u. a.

2.1.3 Ergebnisqualität

Hierzu lassen sich Ergebnisse auswerten. Anhand von Indikatoren werden die Ergebnisse gesondert für jede beteiligte Kundengruppe beschrieben und zahlenmäßig ausgedrückt.⁷⁴⁾

Für die Klienten-Kunden erbrachte Ergebnisse

➤ Anzahl der Beschwerden

⁷¹⁾ Vgl. Meinhold, 1996, S. 26

⁷²⁾ Vgl. Meinhold, 1996, S. 42

⁷³⁾ Vgl. Meinhold, 1996, S. 42

- Ergebnisse von Befragungen
- Vermittlung von Therapieplätzen
- die Inanspruchnahme der Institution als ein Indiz der Akzeptanz des Angebotes

Für den Zuwendungsgeber erbrachte Ergebnisse

- Einhaltung und Erfüllung gesetzlicher Aufträge
- Kosteneinsparungen

Für die Mitarbeiter erbrachte Leistungen

- Anzahl der Beschwerden
- Qualifizierungen
- Arbeitsplatzerhaltung
- Fortbildungen

Konzeptqualität

Neben diesen drei klassischen Qualitätsdimensionen erweitert Maja Heiner (eine Kapazität in der Evaluationsforschung) die Qualitätsdimension um die Konzeptqualität.⁷⁵⁾

Die Konzeptqualität konzentriert sich auf vorhandene Konzepte, fachliche Standards, vorhandene Ziele, Bedarfslagen, Wünsche und Motivationen der Adressaten.

Markante Fragen hierzu sind:

‘Wissen wir, was wir wollen’?

‘Wissen wir, was unsere Adressaten wollen’?

‘Wollen wir das gleiche’?

Das Ziel der Konzeptqualität ist eine adäquate Orientierung an den Adressaten verbunden mit einem großen Innovationspotential.

⁷⁴⁾ Vgl. Meinhold, 1998, S. 43

⁷⁵⁾ Vgl. Weber, 1998, S. 253

2.2 Definition Qualitätssicherung

Qualitätssicherung bedeutet: Maßnahmen zu erarbeiten, die dazu dienen die definierten Qualitätsziele erreichbar und überprüfbar zu machen. Desweiteren soll die Qualitätssicherung garantieren, daß Qualitätsstandards erfüllt werden, um den Wert der Qualität festzustellen. Im Qualitätssicherungsprozeß wird dann bewertet, ob oder inwieweit diese Ziele erreicht worden sind.

„Qualitätssicherung erfordert stets

- konsensfähige und eindeutige Qualitätskriterien
- ihre verlässliche Beachtung und Umsetzung im alltäglichen Handeln
- Verfahren, die geeignet sind, Mängel bei der Kriterienformulierung oder/und der Realisierung der damit angestrebten Dienstleistungsqualität zu erkennen und zu beheben.“⁷⁶⁾

Im Gegensatz zur Sicherung technischer Abläufe in der Produktion von Gütern liegen den meisten sozialen Dienstleistungen unterschiedliche Auffassungen von Qualität zugrunde. D. h., sofern unterschiedliche Personen und Institutionen an der Definition und Festlegung der Qualitätsstandards beteiligt sind, weichen die Vorstellungen von Qualität oftmals ab.

Darum ist bei der Definition von Qualitätsstandards stets das Aushandeln und Vermitteln zwischen unterschiedlichen Interessen vonnöten.

2.3 Qualitätssicherung als soziales Steuerungsmodell

Nachfolgend beschreibe ich vier Systeme. Jedes dieser Systeme beeinflusst für sich Arbeitsvorgänge und fördert oder beeinträchtigt somit die Vorstellung von Qualität seitens der Fachkräfte.

⁷⁶⁾ Heiner, 1998, S. 70

2.3.1 Interne Qualitätssicherung

Die sog. (Selbst)Evaluation* unterstützt das sozialarbeiterische professionelle Handeln. In Anlehnung daran gewinnen Fragen zur Qualitätssicherung zunehmend an Bedeutung. Aus diesem Blickwinkel wird das gesamte Projekt mit seinen Innen- und Außenbeziehungen Gegenstand von qualitätssichernden Maßnahmen.⁷⁷⁾

Diese Maßnahmen umfassen:

- Definition von Qualitätsstandards
- Bedingungen zum Erreichen der gesetzten Ziele
- Überprüfung der Ziele

Interne Qualitätssicherung kann auch von außenstehenden Instanzen herangetragen werden; etwa von einem übergeordneten Träger oder Zuwendungsgeber.

Zentralste Aufgabe zur Qualitätssicherung ist die exakte Beschreibung, welche Dienstleistung ´für wen` und ´in welcher Weise` erbracht wird. Hinzu kommt, ´was dafür benötigt wird` und ´welche Ergebnisse zu erwarten sind`. Bei Meinungsverschiedenheiten in der Frage nach der Qualität lassen sich drei charakteristische Kontroversen beschreiben:

- a.) *Verwendung des Kundenbegriffs*
- b.) *Präzisierung der Qualitätsstandards*
- c.) *Festlegung der zu erwartenden Arbeitsergebnisse*

*Evaluation bezeichnet einen Prozeß. Evaluation „... ein bestimmtes Projekt oder Programm zu hinterfragen, ob und mit welchem Aufwand die Programmziele erreicht bzw. nicht und warum nicht erreicht) wurden und welche mehr-dimensionalen: sozialen, ökonomischen, politischen etc.) Wirkungen das Projekt/Programm auf einen vorher bestimmten Praxis- und Personenkreis hat.“ (Liebald 1996, S.3) Das bedeutet: In diesem Prozeß wird die Qualität bzw. Beschaffenheit einer Maßnahme gemessen

⁷⁷⁾ Vgl. Meinhold, 1998, S. 241

a.) Der Kundenbegriff

Der Begriff des Kunden und die damit verbundene Kundenorientierung ist in vielen sozialen Diensten umstritten; 'tatsächlich ist der Klient der meisten sozialen Dienste kein Kunde'. Dennoch ist es sinnvoll, die beteiligten Personen einer Dienstleistung unter der Kundenperspektive zu betrachten. Sie liefert Informationen, welche Kunden vernachlässigt bzw. bevorzugt werden.

Kunden sind nicht nur Personen, sondern auch Instanzen, die irgendwie an der Dienstleistung beteiligt sind. Somit sind Kunden nicht allein die 'Klienten' oder Personen, die Rat suchen, sondern z. B. auch die Zuwendungsgeber bzw. Kostenträger oder auch die zuständigen Mitarbeiter eines Amtes. Neben diesen sogenannten externen Kunden gibt es die internen Kunden; das sind die Mitarbeiter, die eine soziale Dienstleistung erbringen wie Sozialarbeiter. Die Integration der internen Kunden bedeutet: Die Mitarbeiter leisten in der Regel nur dann eine qualitätsvolle Arbeit, wenn mit ihnen entsprechend qualitativ umgegangen wird.⁷⁸⁾

Der Begriff Kunde drückt größere Sensibilität bzw. größeren Respekt gegenüber den Unterstützungs- und Hilfebedürftigen aus als der Begriff 'Klient'. Aus diesem Grunde werde ich fortan den Begriff Kunde anstatt den Begriff Klient verwenden.

Mit der Forderung des Kundenbegriffs nach Kundenfreundlichkeit (der Kunde ist König) ist zu bedenken, daß nicht nur der Konsument sozialer Dienstleistungen der Kunde ist, sondern auch die Bürgerschaft mit dem Anspruch auf Einhaltung von gerechten und legitimierten Regeln. Diese Sichtweise rechtfertigt, daß z. B. der Sozialhilfeempfänger nicht unfreundlich behandelt wird.

⁷⁸⁾ Vgl. Meinhold, 1996, S. 21f

b.) Präzisierung der Qualitätsstandards

Für eine präzise Beschreibung von Qualitätsstandards eigener Arbeitsabläufe der Mitarbeiter gibt es zwei Vorgehensweisen:

- Das Formulieren von Verhaltensregeln
- Das Beschreiben von Kundenpfaden

Bei beiden Vorgehensweisen ist festzulegen, was ein Mitarbeiter zum Erreichen der Qualitätsziele tun sollte. Da die Mitarbeiter verschiedene Qualitätsvorstellungen (s. Punkt 2.2) haben können, werden in konkreten Situationen die fachlichen Standards wie `Transparenz gegenüber dem Kunden` kontrovers realisiert. Daran anlehnend kommt es nicht darauf an, eine einheitliche Verhaltensweise anzustreben, sondern vielmehr einen selbstevaluativen (s. Punkt 2.3.1) Blick für das eigene Tun und seine Wirkungen zu entwickeln. Dieses nimmt zwar zusätzlich Zeit in Anspruch, dennoch ist die Konkretisierung von Prozeßstandards für die Mitarbeiter sehr sinnvoll und förderlich für die eigene Professionalität.⁷⁹⁾

c.) Festlegung der zu erwartenden Arbeitsergebnisse

Die Fachkräfte sollten sich darauf beschränken, die eigenen zu erwartenden Arbeitsergebnisse so zu beschreiben, daß sie entweder sie selbst oder ihre Institution betreffen. Es ist nicht motivierend, sich Arbeitsergebnisse aufzwingen zu lassen, die dem eigenen Einfluß nicht unterliegen.

Es scheint hier wichtig, die Transparenz der Sozialen Arbeit gegenüber dem Kunden näher zu skizzieren.

Es ist keine Seltenheit, daß in sozialen Einrichtungen das vorrangige Interesse der Kunden darin besteht, materielle oder instrumentelle Unterstützung zu erhalten. Im Gegensatz zu den Sozialarbeitern, die sich dem pädagogischen Anspruch verpflichten, Verhaltensänderungen bei den Kunden als Ergebnis der Arbeit zu erreichen. Das kann bei den Kunden als

unliebsame Einmischung in ihr Innenleben verstanden werden. Aus diesem Grunde macht es Sinn, die pädagogische Arbeit transparent zu machen.

Somit erhält der Kunde Auskunft darüber, was ihn erwartet, und er kann entscheiden, ob er sich oder inwieweit er sich auf ein derartiges Angebot einläßt.

2.3.2 Die standardisierten Qualitätssicherungssysteme

NORM DIN ISO 9000ff und TQM

In der Sozialen Arbeit wird zunehmend der Ruf nach 'Standardisierung' laut. Die Transparenz der Sozialen Arbeit wird bemängelt, und es wird mehr Kommunikationsbedarf gefordert.

Hinzu kommt, daß es ein wesentliches Ziel der Zuwendungsgeber ist, die verschiedenen sozialen Dienste vergleichbarer Verfahren der Qualitätssicherung zu unterziehen.⁸⁰⁾

NORM DIN ISO 9000ff

In der Vergangenheit hat man sich mit der Qualitätskontrolle in der Endproduktion begnügt und Produkte mit Qualitätsmängeln ausgesondert. Heute setzt das Qualitätsmanagement weitaus früher ein. Bereits in der Planung können mit geeigneten Qualitätsmanagementmaßnahmen Fehler vermieden werden, wie zum Beispiel in der Konstruktionsplanung. Ausgehend von diesen Überlegungen und entsprechenden Erfahrungen liefern die Normen DIN ISO 9000 bis 9004 Empfehlungen zum Qualitätsmanagement über den gesamten Herstellungsprozeß von Produkten und Dienstleistungen.⁸¹⁾

⁷⁹⁾ Vgl. Meinhold, 1998, S. 242

⁸⁰⁾ Vgl. Meinhold, 1998, S. 243

⁸¹⁾ Vgl. Adams, 1994, S. 43

Die wirksamsten Verfahren der Vergleichbarkeit zur Qualitätssicherung sind Verfahren, die sich an den Normen 'DIN ISO 9001, 9002, 9003, 9004' orientieren (diese Normen werden in der Literatur meistens als 'Norm DIN ISO 9001ff' zusammengefaßt).*

Die Norm DIN ISO 9001ff ist im Kontext der industriellen Produktion entwickelt worden und erfüllt die folgenden Funktionen:

- Unternehmen, die ihre Verfahren zur Qualitätssicherung gemäß den Regeln dieser Norm durchführen, erhalten ein Gütesiegel bzw. ein Zertifikat. Dabei lassen sich nur die Verfahren zur Qualitätssicherung vergleichen, nicht aber die Qualität der Produkte oder Dienstleistungen.
- Es läßt sich der gesamte Herstellungsprozeß überprüfen; d. h., Fehler werden bereits bei jedem Arbeitsvorgang und nicht erst bei der Endkontrolle entdeckt. Damit lassen sich z. B. in der Autoindustrie viel Kosten einsparen. In gesundheitlichen oder sozialen Diensten jedoch verursachen Fehler eher Folgekosten, die von anderen zu tragen sind.⁸²⁾
- Die Überprüfbarkeit des gesamten Herstellungsprozesses bzw. die Dokumentation der einzelnen Arbeitsabläufe erfordern einen hohen bürokratischen Aufwand.

Zum besseren Verständnis möchte ich diese Norm auf die Soziale Arbeit am Beispiel des Jugendamtes übertragen. Hier kann aufgrund statistischer Daten verglichen werden, welcher Bezirk mehr pädagogische Familienhilfe bei gleicher Sozialstruktur vermittelt. Dabei kann die Beschreibung einzelner Verfahrenweisen im Sinne einer fachlichen Standardbildung für die zukünftige Arbeitssteuerung von entscheidender Bedeutung sein. Dies kann unterstützt werden durch eine standardisierte Auswertung von Hilfeplänen

* Im sozialen Bereich wird unter den verschiedenen Verfahren der Qualitätssicherung z. Z. die 'DIN ISO 9001 ff. Norm' am intensivsten diskutiert und am häufigsten angewandt. Unter der Nummer 9004/2 gibt diese Norm ein Leitfadensystem für Maßnahmen zur Qualitätssicherung von Dienstleistungen vor. Diese Norm wurde von dem Deutschen Institut für Normung (DIN) erarbeitet. Dieses Institut ist ein Mitglied der International Organization for Standardization (ISO mit dem Sitz in Genf). Vgl. Adams, 1994, S. 43ff

und damit verbunden durch eine Datenbank mit Informationssystemen zur Erziehung in der pädagogischen Familienhilfe.

Dabei ist dieser professionelle Aspekt zwar förderlich, aber aufgrund einer eventuellen Diagnose anhand standardisierter Hilfepläne besteht die Gefahr, den Kunden wieder schnell zum 'Klienten' zu titulieren. Das macht die Debatte um den Kundenbegriff überflüssig.

TQM (Total Quality Management)

Der Einzug des Qualitätsgedankens in die Unternehmen hat sich gewissermaßen als Geburtshelfer des TQM erwiesen. Diese Entwicklung geschah parallel mit den Bemühungen des bereits beschriebenen Regelwerks der Normungen, welche sich aber alle nicht mit einem Qualitätssystem in der Gesamtheit befaßten.

Die Erfahrungen mit der Norm DIN ISO 9000 bei Produkten und Dienstleistungen haben dazu geführt, daß Konzepte entwickelt wurden, die alle Unternehmensprozesse integrieren: Das Total Quality Management (TQM). Teilweise wird das TQM als unternehmensweite Qualitätskultur verstanden.⁸³⁾ Dies bedeutet, daß das Qualitätsmanagementsystem alle Funktionen im Unternehmen erfassen muß.

Das TQM ist ein ganzheitlicher Ansatz mit dem Ziel, alle Aktivitäten und Abläufe eines Unternehmens kundenorientiert auszurichten und zu optimieren. Schon die Begrüßung des Kunden am Telefon kann die Kaufentscheidung des Kunden beeinflussen. Dieser ganzheitliche Ansatz bedeutet einen radikalen Paradigmawechsel durch den Übergang von traditionellen Grundsätzen auf neue Zielsetzungen, Wertesysteme, Arbeitsweisen und Organisationsformen.

⁸²⁾ Vgl. Meinhold, 1998, S. 243

Die Bedeutung der einzelnen Worte des Total Quality Management:

- *Total*
heißt, daß alle Bereiche, Produkte und Dienstleistungen miteinbezogen werden.
- *Quality*
steht für die Erfüllung der Kundenerwartungen (interner sowie externer) für fehlerfreie Produkte und Dienstleistungen sowie für kontinuierliche Verbesserung von Prozessen und Leistungen.
- *Management*
kennzeichnet die Zielsetzung der Unternehmensführung wie Initiative und Mitarbeiterverantwortung sowie abgestimmtes Vorgehen und Orientierung an Spitzenleistungen.⁸⁴⁾

Total Quality Management-Werte sind:

- Kundenorientierung
- Qualität vom Zulieferer bis zum Kunden
- Teamwork auf allen Ebenen
- Partizipativer Führungsstil
- Mitarbeiterverantwortung
- Vereinfachung und Transparenz
- Zielsetzung, Abstimmung und Konsequenz
- Durchgängige Information und Kommunikation⁸⁵⁾

Unter Berücksichtigung folgender Kriterien läßt sich das TQM selbstverständlich auch auf soziale Einrichtungen übertragen:

- Neue Sichtweise der Vorgesetzten in Bezug auf Mitarbeiter und Arbeit
Die Fachkräfte sollen selbständig Entscheidungen treffen hinsichtlich der Kundenbedürfnisse und finanzieller Möglichkeiten
Das bedeutet, daß alle Mitarbeiter ganzheitlich Verantwortung tragen.
- Mitarbeiterbezogener Führungsstil
- Einbeziehung der Betroffenen

⁸³⁾ Vgl. Adams, 1994, S. 23

⁸⁴⁾ Vgl. Zsifkovits, 1992, S. 25

⁸⁵⁾ Vgl. Zsifkovits, 1992, S. 29

- Team-Arbeit
- Ständiges Lernen und kontinuierliche Verbesserung
- Offenes Klima⁸⁶⁾

Das TQM fokussiert nicht in erster Linie auf Produktqualität, sondern fast ausschließlich auf die Qualität der Mitarbeiter.

Das Ziel des Total Quality Management ist die 100%ige Kundenzufriedenheit. Da diese aber nicht erreicht werden kann, wird auch der Qualitätssicherungsprozeß niemals abgeschlossen sein; ähnlich einem perpetuum mobile.

Das ist der wesentliche Unterschied zur DIN ISO 9000ff, die einen bestehenden Zustand zertifiziert und alle 1-3 Jahre erneut überprüft.

2.3.3 Aufgaben- und organisationsbezogene Qualitätssicherungssysteme

In Anlehnung an die DIN ISO Norm 9000ff aber mit dem Schwerpunkt der Kundenorientierung entwickeln kleinere als auch größere soziale Einrichtungen für ihre Belange passende Qualitätssicherungssysteme.

Ihre Ziele sind `Transparenz und Akzeptanz` ihrer Angebote nach innen und außen. Das ähnelt der bereits beschriebenen internen Qualitätssicherung (s. Punkt 2.3.1) ist aber systematischer, d. h., die konstruierten Qualitätsstandards werden in einem Handbuch dokumentiert.

Damit die Erwartung außenstehender Kunden erfüllt werden kann, wird anhand von Indikatoren überprüft und festgehalten, ob die Qualitätsziele (geplante Ergebnisse und Kundenpfade) erfüllt wurden.

Die Überprüfung erfolgt anhand von Selbstevaluation und Beratung der Mitarbeiter untereinander.

Das aufgabenbezogene Qualitätssicherungssystem hat den Vorteil, daß die Erwartungen der Mitarbeiter an das System mit diesem übereinstimmen.

⁸⁶⁾ Adams, 1994, S. 25

Ein Nachteil kann entstehen, wenn z. B. Zuwendungsgeber andere vom System abweichende Forderungen stellen.

2.3.4 Qualitätsindikatoren im Kontext von Leistungsverträgen

Die letzte Methode Qualitätssicherungssysteme darzustellen bezieht sich auf die Unsicherheit der Kostenträger. Die Qualitätssicherungssysteme sozialer Dienstleister (als Vertragspartner) haben den Umfang und die Formen der geforderten Systeme seitens der Kostenträger an folgenden Kriterien vorzulegen:⁸⁷⁾

- Organisation, Ziele, Leitbilder und Leistungsvielfalt der Institution
- Beschreibung der Leistung (als Gegenstand des Vertrages mit dem Zuwendungsgeber)
- Infrastruktur: Hier sind die Räume, Ausstattung, die Qualifikation der Mitarbeiter sowie Regelungen und Verantwortlichkeiten ein Qualitätsindikator
- Wirtschaftlichkeit: Anteilige Verwaltungskosten oder Kosten der Fachkräfte (je Stunde) werden mit denen anderer Organisationen verglichen
- Controlling: Ziel- und Ressourcensteuerung unter rentabilitätsmäßiger Durchleuchtung, Offenlegung von Schwachstellen, Entwicklung und Vorschläge zum Zwecke einer effektiven und effizienten Aufgabenerfüllung
- Dokumentation und Statistik: Je nach Größe der Einrichtung können einfache Strichlisten oder aufwendige EDV-Programme verwendet werden
- Kundenorientierung: Als Indikatoren können gelten: Öffnungszeiten, Anzahl der Nutzer im Verhältnis zur Kapazität (als Indikator für die Akzeptanz), zu beschreibende Standards wie Umgang mit Reklamationen und Mitarbeitern, Schulung der Mitarbeiter u.s.w.

⁸⁷⁾ Vgl. Meinhold, 1998, S. 244

2.4 Ziele und Risiken der Qualitätssicherung

In die aktuelle Diskussion zum Thema Qualitätssicherung fließen Vorschläge zur Verwaltungsreform unter dem Begriff 'neue Steuerung(smodelle)*', die Kostenreduzierung und Steigerung der Effizienz zum Ziele haben, mit ein. Aus diesem Zusammenhang heraus und unter Berücksichtigung sozialpolitischer Interessen und Einflußnahmen spiegeln sich nicht nur neue Sichtweisen wieder, sondern auch veränderte Realitäten.⁸⁸⁾

Die Devise: 'Mehr Markt, vom Anbietermarkt zum Nutzermarkt' unter betriebswirtschaftlichem Gesichtspunkt ist adäquat für eine Stärkung der Nutzer und Stärkung der Qualität. Der daraus spürbare politische Wille: 'Weg vom Staat und hin zu mehr Markt' verstärkt den Prozeß, sich mit den Fragen der Qualitätssicherung und des Qualitätsmanagement zu befassen. Aus diesem Verständnis heraus sollte die Qualitätssicherung für die soziale Arbeit notwendig werden, allerdings nicht mit dem Ziel, Geld einzusparen und damit verbundene Leistungen und Qualität für die Kunden zu senken.

Die Soziale Arbeit muß sich die Qualitätssicherung zu eigen machen und sich auf ihre eigenen Ansätze zur Qualitätssicherung besinnen. Das heißt, nur wenn sich die Soziale Arbeit mit den bestehenden Qualitätsmanagementsystemen auseinandersetzt, "kann es gelingen, das Primat der Sozialarbeit zu erhalten und zu verhindern, daß die Sozialarbeit allein an finanziellen Überlegungen, verwaltungstechnischen Notwendigkeiten und einer Sozialpolitik, die Markt und Ökonomisierung fordert, verlorengelht".⁸⁹⁾

* Das 'neue Steuerungsmodell' ist ein Konzept der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung (KGSt) in Köln für das Dienstleistungsunternehmen Kommunalverwaltung. Zentraler Ausgangspunkt ist der 'Output' wie Leistungen, Ergebnisse, Produkte und nicht mehr der 'Input' wie Aufgabenzuweisung. Elemente des Steuerungsmodells sind: Kundenorientierung, Mitarbeiterorientierung, Kontraktmanagement, dezentrale Leistungserbringung, Führungsverhalten usw. Vgl. Jäger 1998, S. 64.

⁸⁸⁾ Vgl. Meinhold, 1996, S. 118

Die Qualitätssicherung ist nicht nur eine Aufgabe der sozialen Einrichtung bzw. der Leistungsträger. Auch die Sozialpolitik ist gefordert, qualitätsfördernde Rahmenbedingungen zu schaffen.

Hinzu kommt die stärkere Beteiligung des Nutzers, der noch nicht, wie bisher gefordert, ausreichend genug als Kunde im Mittelpunkt des Handelns steht. Eine entscheidende Rolle in der Diskussion um die Qualitätssicherung wird ihm nirgends zugewiesen, Interventionsmöglichkeiten, Qualitätsverbesserungen zu erwirken und schlechte Leistungen abzulehnen, werden dem Nutzer nicht zugetragen.

Martin Weber ist der Ansicht, daß das oberste Maß der Qualität einer Dienstleistung die Beurteilung durch den 'Klienten' sein sollte. Er meint, daß die Kunden keine Lobby genießen und daß die Begriffsdeklaration Kunde eine Sichtweise impliziert, die nichts mit Individualität, sondern lediglich mit Gleichmacherei zu tun hat. Er sagt, daß bedingt durch die Kosteneinsparungen im Gesundheitswesen der Kundenbegriff konstruiert wurde, um einen Großteil der Verantwortung fürs Wohlbefinden dem jeweiligen Individuum (Kunde) aufzubürden.⁸⁹⁾

„Der Kunde mutiert von der Person zum Kunden, vom Kunden zum Mittel und vom Mittel zum Kalkulationsobjekt.“⁹¹⁾ Für Weber ist die ökonomische Kundenorientierung nur eine Scheinorientierung mit dem primären Ziel, unter dem Kosteneinsparungsdruck, eine Angebotslage zu optimieren und nicht die Situation Betroffener individuell zu berücksichtigen.

Er fordert hier die Soziale Arbeit auf, sich als Anwalt für die 'Klienten', zu betrachten. Die Soziale Arbeit soll im Sinne des 'Klienten' sich bietende Möglichkeiten erkennen und gesetzliche Spielräume mitbestimmen.

Er fordert, Qualitätssicherung nicht nur als einen sozialen, sondern auch als einen sozialpolitischen Prozeß unter Berücksichtigung eines externen und auch internen Qualitätsmanagement zu betrachten. Dabei bedarf es eines

⁸⁹⁾ Vgl. Weber, 1998, S. 1998, S. 243

⁹⁰⁾ Vgl. Weber, 1998, S. 1998, S. 244

⁹¹⁾ Vgl. Meinhold, 1998, S. 241

Klimas der Glaubwürdigkeit und einer Unternehmenskultur, die 'Fehlerfreundlichkeit' akzeptiert. Denn nur daraus erwachsen neue Ansätze und Korrekturen von Fehlentwicklungen. Das sogenannte ganzheitliche Qualitätsmanagement ist dann mehr als nur Qualitätssicherung. Es umfaßt unter diesen Gesichtspunkten die ständige Entwicklung und Fortführung von Qualitätsstandards sowie die Überprüfung der Ergebnisse als auch ihre ständige Verbesserung.⁹²⁾

Zusammenfassung

Im folgenden möchte ich meine Ausführungen zur Qualität insbesondere zur Qualitätssicherung dahingehend erläutern, daß der Bezug über die interne Qualitätssicherung zum Vernetzungsgedanken plausibel wird.

Die Mitarbeiter einer Institution und auch die Projekte, die an der internen Qualitätsdiskussion partizipieren, sprechen von einem Professionslisierungsschub. Diese interne Kommunikation erleichtert z. B. neuen Mitarbeitern das Verständnis für Verhaltensregeln, die schriftlich fixiert sind. Somit wissen die Mitarbeiter worauf es ankommt und dadurch erlangen sie zunehmend Selbstsicherheit sowohl bei der Innen- als auch bei der Außendarstellung.

Solange ein Projekt frei von äußerem Druck ist und sich mit der internen Qualitätssicherung befaßt, laufen Kontakte zu anderen sozialen Diensten und anderen Projekten wie gewohnt. Ein großer Teil sozialer Dienstleistungen ist damit beschäftigt, Kunden an andere Dienste zu vermitteln. Unter dem Gesichtspunkt qualitätsorientierter Projekte erwächst auch die Qualität der Sicherung von Kooperationen mit anderen Diensten.

D. h., die Kommunikation und der Informationsaustausch mit Kooperationspartnern werden intensiviert, und somit werden doppelte Arbeiten und Mißverständnisse vermieden. Eine verbesserte Strukturierung, gesteigerte Innen- und Außenwahrnehmung sowie positionale Stärkung durch qualitative Angebote fördern den Aufbau Sozialer Netzwerke.

⁹²⁾ Vgl. Weber, 1998, S. 253

Gestützt auf qualitative Angebote helfen Kooperation und institutionelle Netzwerke (s. Punkte 4. u. 5.) dem Kunden, Zugangs- und Nutzungsbarrieren abzubauen und damit berechnigte soziale Hilfeleistungen enthemmt in Anspruch zu nehmen.

Dem Kunden eventuelle Zugangsmöglichkeiten zu eröffnen, könnte im Aufgabenfeld des Case Manager (s. Punkt 1.4.4) liegen. Das Case Management beinhaltet zeitlich begrenzte unterstützende Hilfeplanungen für einzelne oder Familien in komplexen Notlagen. Diese komplexen Notlagen können häufig nicht allein von einer sozialen Einrichtung bewältigt werden; sie erfordern mehrere unterschiedliche Hilfeangebote.

Da das Case Management überwiegend in ambulanten und stationären Pflegediensten Verwendung findet, sollte diskutiert werden, auch in anderen Arbeitsfeldern Case Management anzuwenden.

Im Rahmen des Vernetzungsgedankens bietet die Kundenfreundlichkeit mancher sozialer Dienste unter anderem Dienstleistungen für alle benötigten Hilfen bereits dezentral an. Anstelle einer Zentralisierung wäre eine Umstrukturierung soziale Dienste im Sinne der Dezentralisierung in Anlehnung an das neue Steuerungsmodell in der kommunalen Verwaltung zu begrüßen. 'Mehr Hilfeangebote vor Ort'. Dieser Gedanke der Umstrukturierung stößt sicherlich auf Widerstand der Mitarbeiter, denn es geht schließlich um den eigenen Arbeitsplatz. Der Vorteil ist jedoch, aus bedarfsgerechten Angeboten können zusätzliche Arbeitsplätze erwachsen.

Durch die arbeitsteilige Differenzierung der sozialer Dienste haben manche Kunden den Überblick über die verschiedenen Hilfeangebote verloren. Hier liegt es an den sozialen Einrichtungen im Sinne der Kooperation ein Ganzes zu entwickeln. Dies kann durch strukturierte Netzwerkarbeit geleistet werden, was für die verschiedenen Einrichtungen bedeutet, daß sie Kompromisse eingehen und Zugeständnisse machen müssen. Auch bei überzeugter Individualität einer Einrichtung sollte primär der Kunde immer den Vorrang genießen.

Zusammen bieten Netzwerkarbeit und Qualitätssicherung einen wichtigen Schritt, den Kunden im Sinne des Kunden und nicht als Kalkulationsobjekt zu betrachten.

Im nächsten Kapitel stelle ich Soziale Netzwerke am Beispiel des Vereins „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“ dar.

Darstellung Sozialer Netzwerke am Verein „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“

3. Vorstellung des Vereins „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“ im Restaurant Grenzenlos

Am 13.07.1998 wurde der Verein „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“ gegründet. Der Verein ist im Vereinsregister eingetragen und als gemeinnützig vom Finanzamt Düsseldorf-Süd anerkannt.

Er bemüht sich um die Integration der von Armut (s. Punkt 3.2.) betroffenen Bürger Düsseldorfs.

Dieser gemeinnützige Vereinszweck⁹³⁾ wird durch den Betrieb des Restaurants Grenzenlos in der Kronprinzenstraße 113 in Düsseldorf Bilk realisiert.

Das Restaurant Grenzenlos ist eine soziale Einrichtung in eigener Trägerschaft, die finanziell schwächer gestellten Mitbürgern die Möglichkeit bietet, in einer gemütlichen und würdevollen Atmosphäre preiswert zu essen und Kontakte zu knüpfen.

Wichtig ist, daß diese Bürger in ihren Sorgen und Nöten Unterstützung erhalten und ihnen ein Stück Lebensqualität vermittelt wird.

Diese Vorstellung des Vereins als auch des Restaurants Grenzenlos soll vorerst genügen, da ich in meinen weiteren Ausführungen auf die Inhalte, Ziele und Konzepte noch näher eingehen werde.

⁹³⁾ Satzung des Vereins „Arm und Reich an einem Tisch“

3.1 Organisation und Struktur

Die sozialen Probleme in unserer Gesellschaft haben in den letzten Jahren stark zugenommen und werden vermutlich auch in Zukunft noch weiter anwachsen und zwar sowohl in quantitativer als auch in qualitativer Hinsicht. Die eine oder andere organisatorische Reform in den Institutionen der Sozialen Arbeit wird aus dieser Perspektive heraus in hektischer Betriebsamkeit vorgenommen. Daher ist es von Bedeutung, die Voraussetzungen und die Bedingungsfaktoren für sinnvolle und dem angestrebten Zweck angemessene Maßnahmen strukturell-organisatorischer Art zu dokumentieren.

Das folgende Organigramm des Vereins soll richtungsweisend sein, die formalen Strukturen darzustellen. Im weiteren werden die Verteilung der Aufgaben, Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten aufgezeigt, die zu qualitativen Verbesserungen dieser professionellen sozialen Dienstleistung führen. Insbesondere wird aus dem Organigramm die Vernetzung für eine inhaltlich fachliche Zusammenarbeit mit dem Arbeitsamt/Sozialamt ersichtlich.

3.1.1 Darstellung der Organisation und Struktur anhand eines Organigramms

Auf der folgenden Seite lege ich wie o. a. das Organigramm des Vereins dar. Zum besseren Verständnis wird die Bedeutung der Feldgrößen auf der darauffolgenden Seite erklärt. Anschließend werde ich die Bezugslinien, die Verbindungen bzw. Weisungen ausdrücken, interpretieren. Bei der Auswahl der Organigrammkriterien konnte ich nicht alle Aufgaben berücksichtigen, da das Organigramm in einer solchen Darstellung zu komplex und unübersichtlich geworden wäre. Daher sind nur die wesentlichen Aufgaben und nicht die Detailaufgaben graphisch dargestellt. Hierbei sind die Felder *personeller* und *aufgabenbezogener* Zuordnung zu unterscheiden.

Erklärung der Linienwege des Organigramms

Die Linienführungen unterhalb der Felder stellen bei der *personellen* Besetzung die Verantwortung der Aufgabenzuweisung dar (Delegationscharakter).

Seitlich der Felder verlaufende Linienwege verkörpern bei der *personellen* Besetzung das Gleichrangigkeitsprinzip.

Die *aufgabenbesetzen* Felder mit seitlichen Linienwegen präsentieren die Aufgaben ohne Primär- und Sekundärausführungen. D. h., die Aufgaben erfüllen eine Parallelfunktion.

Die Linienführung unterhalb der *aufgabenbezogenen* Felder symbolisiert die der Aufgaben untergeordneten Tätigkeiten.

Die mit Pfeilen gekennzeichneten Linien zeichnen die vom Arbeits- bzw. Sozialamt auf die personelle Besetzung einflußnehmenden Entscheidungen.

Die der personellen Besetzung zugetragenen Aufgaben des Organigramms möchte ich im nächsten Punkt erläutern.

3.1.2 Organisationsaufbau und Aufgabenverteilung

Vorstand

Der Vorstand ist gemäß § 11 Abs.4 (d) der Satzung ehrenamtlich tätig. Er besteht aus 5 Personen und wird von den aktiven Mitgliedern des Vereins für die Dauer von 2 Jahren gewählt nach § 11 Abs. 3. Der Vorstand kann gemäß § 11 Abs. 4 (d) für den Zweckbetrieb einen Geschäftsführer bestellen.⁹⁵⁾

Den Vorsitz des Vereins hat der Dipl. Soz. Päd. Herr Walter Scheffler, Dozent an der Fachhochschule Düsseldorf, Fachrichtung Sozialpädagogik.

Der Vorstand hat insbesondere die Aufgaben:

a.) Öffentlichkeitsarbeit

Die Notwendigkeit der Öffentlichkeitsarbeit steigt in Zeiten des knappen Geldes. Daß die Arbeit im Verein bei gesellschaftlich wichtigen Problemen hilft oder deren Entstehung vorbeugt und dafür die Öffentlichkeit mobilisiert, ist eine Voraussetzung, Förderungen (z. B. in Form von finanzieller Unterstützung) zu erhalten. Zur Öffentlichkeitsarbeit gehört die Pflege öffentlicher Beziehungen (public relations).

Hier hat der Vorstand die Aufgaben

- den Bekanntheitsgrad der Einrichtung zu erhöhen
- die Bedeutung und den Nutzen der Arbeit hervorzuheben
- ein positives Image zu bilden und zu festigen
- Vertrauen aufzubauen und zu sichern
- von den Anliegen und Zielen der Einrichtung zu überzeugen.

Es ist wichtig zu erwähnen, daß es *die* Öffentlichkeitsarbeit nicht gibt, sondern die verschiedenen Zielgruppen müssen auf verschiedene Weise angesprochen werden. Z. B. brauchen Politiker statt einer bloßen Einladung einen bestimmten Anreiz wie die Anwesenheit der Presse. Die Nachbarschaft hingegen freut sich bereits über eine Einladung zum Bier.

Die Öffentlichkeitsarbeit des Vorstandes konzentriert sich auf

- Mitteilungen an Presse, Funk und Fernsehen
- Politik
- Öffentliche Verwaltung.

b.) Spendenakquisition

Der Vorstand konzentriert sich hierbei auf Unterstützungen durch Privatleute, Unternehmen und die Verwaltungen.

c.) Projektplanungen

Zur Bekämpfung von Armut sowie weiterer Zielsetzungen des Vereins plant der er verschiedene Projekte, die auch durch die Mitarbeit des Studentenprojektes unterstützt werden. Z. B.: Straßenfeste, Küchen der Welt usw.

d.) Sonntagsbetrieb

Der Vorstand plant den Sonntagsbetrieb, der jeden 2. Sonntag im Monat stattfindet. Dabei präsentieren sich verschiedene Köche, wie z. B. Michael Müller, Mitglied des Bundestages oder Sandra Scheeres, SPD-Ratskandidatin.

e.) Mitgliederbetreuung

Das bedeutet Pflege der Mitgliederdatei sowie Informationsweiterleitung an die Mitglieder des Vereins.

Desweiteren gelten für den Vorstand die Paragraphen der Satzung.

Geschäftsführer

Der vom Vorstand bestellte Geschäftsführer (ein Diplom-Sozialpädagoge) ist für den gesamten Geschäftsbetrieb des Restaurants verantwortlich. Er koordiniert den Ablauf des Betriebes einschließlich der Mitarbeiterführung und der Buchhaltung. Ebenso betreut er die Gäste bei ihren Problemen. Weiterhin ist er verantwortlich für die Zusammenarbeit mit dem Arbeitsamt und dem Sozialamt sowie für die Beantragung der ABM- und ASS-Stellen, (s. Punkte 4.1.1 u. 4.1.2). Darüber hinaus verwaltet er die vom Arbeitsamt und Sozialamt zugewiesenen Gelder.

An den Vorstandssitzungen nimmt er mit beratender Stimme teil gemäß § 11 Abs. 4 (d) der Satzung.⁹⁶⁾

⁹⁶⁾ Satzung des Vereins

Personal

Das Personal untersteht unmittelbar dem Geschäftsführer.

Es ist für die praktische Durchführung des Restaurantablaufs wie kochen, Service, Getränkeausschank, Reinigung usw. verantwortlich.

FH-Tutoren

Die Fachhochschultutoren des Dozenten unterstehen ihm und auch dem Geschäftsführer.

Sie haben die Aufgabe, Praktikanten, die ein Blockseminar absolvieren, zu betreuen. Weiterhin wirken sie mit bei der Buchführung und allgemeinen Verwaltungsaufgaben. Bei Bedarf helfen sie im Service, im Thekendienst und in der Küche. Ebenso sind sie Ansprechpartner für die Gäste.

Studenten des FH-Projektes

Die Fachhochschulstudenten unterstützen den Vorstand bei der Durchführung von Projekten. Selbstverständlich ist von den Studenten auch die Eigeninitiative gefragt, wie z. B. die Organisation und Durchführung eines 'Mensch Ärgere Dich Nicht' Turniers zur Förderung der Kommunikation mit der Nachbarschaft.

Hinzu kommt die Gästebetreuung, die mit ihren Problemen verschiedenster Natur eine Herausforderung an die Studenten stellt. Zusätzlich wirken sie bei der Öffentlichkeitsarbeit mit. Unter Punkt 5.1 wird diese Projektarbeit mit der Fachhochschule Düsseldorf ausführlicher beschrieben.

Die FH-Studenten unterstehen in erster Linie dem Dozenten (Vorstand). Sie sind aber auch an die Weisungen des Geschäftsführers gebunden.

Ehrenamtliche Helfer

Die ehrenamtlichen Helfer sind flexibel einsetzbar. Sie leisten die Vorarbeiten der Buchführung und verrichten allgemeine Verwaltungsaufgaben. Außerdem sind sie zuständig für die Abwicklung mit dem Steuerberater und den Krankenkassen sowie Ansprechpartner der Gäste.

Ebenso unterstützen sie den Sonntagsbetrieb.

Wie dem Organigramm zu entnehmen ist, verrichtet der Verein mit dem Restaurantbetrieb unter anderem auch betriebswirtschaftliche Aufgaben.

Durch die klare Aufgabenverteilung ist ein reibungsloser Ablauf gewährleistet. Dies ist auch für die Öffentlichkeitsarbeit dringend erforderlich. Die Verwaltungsaufgaben entsprechen denen eines betriebswirtschaftlichen Unternehmens, die die unabdingbare Korrektheit erfordern.⁹⁷⁾

Doch im Gegensatz zum wirtschaftlichen Unternehmen mit seinen strengen Hierarchien kennzeichnen den Verein kooperative Hierarchien.

Nach der Darstellung des Organisationsaufbaus möchte ich im folgenden die Strukturen des Vereins „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“ im Restaurant Grenzenlos analysieren.

Dabei wird in interne und externe Faktoren unterschieden.

3.1.3 Interne Strukturfaktoren

a.) Trägerstruktur

Das Restaurant Grenzenlos ist eine soziale Einrichtung in eigener Trägerschaft, das sich zum Teil aus den Einnahmen des Restaurantbetriebes finanziert, aber im wesentlichen auf Spenden und Unterstützung von außen angewiesen ist.⁹⁸⁾

b.) Personalstruktur

Das Restaurant wird professionell geführt.

Insgesamt werden sechs Personen beschäftigt:

Ein Dipl. Soz. Päd als Geschäftsführer

Zwei ASS – Stellen als Küchenhilfe und Thekenkraft

Zwei ABM-Kräfte als Koch und Servicekraft

Eine geringfügig Beschäftigte als Reinigungskraft.

⁹⁷⁾ Vgl. Vgl. Zsifkovits, 1992 S. 30f

c.) Arbeitsstruktur

Das Team hat einen sehr kollegialen Charakter. Regelmäßig finden Teambesprechungen statt.⁹⁹⁾

Jeder Mitarbeiter verfügt in seinem Wirkungsbereich über viel Erfahrung. Ein Austausch der Arbeiten untereinander ist nur bedingt möglich, d. h., der Koch ist nicht durch einen anderen Mitarbeiter zu ersetzen, der Geschäftsführer ebensowenig und die Servicekraft nur eingeschränkt. Das Theken- und Küchenpersonal ist leichter ersetzbar.

Bei Überkapazität im Restaurantbetrieb unterstützen sich die Mitarbeiter gegenseitig. Eine strenge hierarchische Ebene ist nicht existent; lediglich der Geschäftsführer hat eine dirigistische Funktion im kollegialen Stil.¹⁰⁰⁾

Der Vorstandsvorsitzende hat eine große repräsentative Verpflichtung. Zwischen dem Vorstandsvorsitzenden und dem Geschäftsführer besteht ein sehr kooperatives Verhältnis.

c.) Einrichtungsstruktur

➤ Arbeitszeiten

Die Arbeitszeiten sind von 07.30 Uhr bis 15.00 Uhr.

Gelegentlich fällt Mehrarbeit durch den Sonntagsbetrieb und Sonderveranstaltungen an.

➤ Arbeitsbedingungen

Durch das bereits beschriebene kooperative Arbeitsklima und relativ gut geregelte Arbeitszeiten herrschen positive Arbeitsbedingungen; von manch anstrengenden Gästen einmal abgesehen.

➤ Räumlichkeiten

Das Restaurant verfügt über einen Gastraum mit integrierter Theke, eine Küche, ein Büro und zwei Gästetoiletten. Das Restaurant wird von einem warmen und freundlichen Ambiente bestimmt und lädt gerne zum Verweilen ein. Die gemütliche Einrichtung ist hell und offen gestaltet. Der Gastraum ist 40 qm groß und umfaßt 35 Sitzplätze

⁹⁸⁾ Vgl. Adams, 1994, S. 42

⁹⁹⁾ Vgl. Bäcker, 1995, S. 68

¹⁰⁰⁾ Vgl. Bäcker, 1995, S. 69

an 10 Tischen sowie 6 Plätze an der Theke. Die Küche ist ca. 8 qm groß mit den notwendigen Industriestandards ausgestattet.

e.) Angebotsstruktur

- Tägliches Frühstück und täglicher Mittagstisch
- jeden 2. Sonntag im Monat Mittagsessen
- Vernissagen
- kulinarische und internationale Abende begleitet von kultureller traditioneller Musik
- Informationsabende von unterschiedlichen Initiativen, wie z. B. Greenpeace usw.
- jährliches Straßenfest unter Einbeziehung der Bürger im Stadtteil und sonstige Veranstaltungen

3.1.4 Externe Strukturfaktoren

a.) Umfeldstruktur

- Infrastruktur

Der Standort ist in Düsseldorf-Bilk/Unterbilk. Diese Region gehört zu den nichtprivilegierten Stadtteilen Düsseldorfs und weist einen hohen Unterstützungsbedarf auf.

- Verkehrsbedingungen

Das Restaurant ist auch für außerhalb lebende Gäste bequem mit der Straßenbahnlinie 708 bis zur Haltestelle Kronprinzenstraße zu erreichen.

- Öffnungszeiten

Montag – Freitag von 08.00 Uhr bis 14.00 Uhr

Jeden 2. Sonntag im Monat von 11.30 Uhr bis 14.30 Uhr

- Zielgruppe

Diese möchte ich in einer Zielgruppenanalyse unter Punkt 3.2.5 gesondert darstellen

b.) Kommunikationsstruktur

➤ Beziehungen und Kontakte

Nach dem Motto:

Wer miteinander ißt – redet auch miteinander

wird die Hemmschwelle, miteinander zu kommunizieren stark abgebaut. Dadurch, daß Arm und Reich, Jung und Alt, Familien und Alleinstehende an einem Tisch sitzen, kommen unterschiedliche Kommunikations- und Beziehungskonstellationen zustande. Das gilt ebenso für den Kontakt zwischen den Mitarbeitern und den Gästen.

3.2 Konzepte, Strategien und Zielsetzungen im Kontext der Armutsbekämpfung

Wie bekannt ist, bemüht sich der Verein um die Integration der Bürger Düsseldorfs, die von Armut betroffen sind.

An dieser Stelle möchte ich den Begriff Armut erläutern.

Armut ist ein vieldeutiger Begriff, und seit jeher besteht die Schwierigkeit, das Phänomen der Armut theoretisch hinreichend und präzise zu erfassen. Die Frage, was Armut ist oder wer arm ist, kann nicht objektiv wissenschaftlich beweisbar beantwortet werden. Man kann sie nur unter sozialwissenschaftlichen, politischen oder gesellschaftlichen Auffassungen herausarbeiten.

Faktisch jedoch lassen sich kaum umstrittene Aspekte beschreiben: Armut liegt vor, wenn Menschen davon betroffen sind. Armut charakterisiert immer Personen nicht Berufsgruppen, Regionen oder Länder. Natürlich kann der Anteil der Armen in einer Berufsgruppe oder einem Land höher sein, es wäre aber unzulässig generalisierend von einer armen Berufsgruppe oder einer armen Region zu sprechen, wenn nicht alle Menschen einer Berufsgruppe oder alle Bewohner einer Region arm sind.

Hinzu kommt, ob es legitim ist, wenn Armut von den Nicht-Armen definiert wird.¹⁰¹⁾ Wäre es nicht sinnvoll, die Armen zu Worte kommen zu lassen?

¹⁰¹⁾ Vgl. Ulrich/Binder, 1998, S. 13

Doch hierzu muß die Armut erst definiert werden.

Also müssen Kriterien zur Armutsdefinition getroffen werden, wenn nicht klar definiert werden kann, wer arm ist. Dabei ist eine systematische Identifizierung der ‘Armen’ meines Erachtens sinnvoll, und „der Wissenschaft kommt hier die Aufgabe zu, Informationsgrundlagen für eine Entscheidungsfindung zur Definition Armut zur Verfügung zu stellen“.¹⁰²

Nach Heinz-Herbert Noll, Leiter der Abteilung Sozialer Indikatoren, kann man das Ausmaß, die Struktur und den Schweregrad der Armut nur ermitteln, wenn man die Armen individuell empirisch identifiziert.

Um individuelle Armut verstehen zu können, muß man zwei Typen von Armutsdefinitionen unterscheiden:¹⁰³⁾

a.) Ressourcendefinition

b.) Lebenslagendefinition

a.) Ressourcendefinition

bedeutet, die Hilfsmittel (Ressourcen) zu detaillieren, die erforderlich sind, eine Armutslage zu vermeiden. Diese sind das Nettoeinkommen, Vermögen und finanzielle Leistungen aus dem sozialen Sicherungssystem. Dabei werden diese finanziellen Grundlagen auf der Familien- bzw. Haushaltsebene (Bedarfsgemeinschaft) zusammengefaßt, da die Ressourcen gemeinsam zum Lebensunterhalt für jedes Familienmitglied genutzt werden. Eine Bedarfsgemeinschaft, die über genügend Ressourcen verfügt, wird nicht als arm angesehen; auch wenn sie schlecht damit wirtschaftet und dadurch ihr Lebenslage gravierend verschlechtert.

b.) Lebenslagendefinition

beinhaltet die tatsächliche Situation jeder einzelnen Person, wie z. B. ihren Ernährungszustand, ihre Kleidung, Wohnung, Bildung, Gesundheit, die medizinischen Leistungen im Krankheitsfall sowie die Möglichkeiten zur Beteiligung am kulturellen und politischen Leben. Hierbei kann die

¹⁰² Vgl. Hanesch, 1994, S. 23

Situation einzelner Familienmitglieder derselben Familie (Bedarfsgemeinschaft) verschieden sein.

Diese Armutsdefinition überträgt im Gegensatz zur Ressourcendefinition die Verantwortung nicht auf die Betroffenen, sondern auf ihre Lebenslagen.¹⁰⁴⁾

In den Überlegungen berücksichtigen beide Definitionstypen unterschiedliche Stufen zur Bestimmung der sogenannten Armutsgrenze.

Die absolute Armut

beschreibt eine Situation, bei der es den Menschen an grundlegenden Gütern mangelt, die zum Überleben notwendig sind bzw. das physische Existenzminimum* unterschreiten. Absolute Armut liegt vor, wenn Menschen das Notwendige zu ihrer Lebensunterhaltung fehlt, wie z. B. Nahrung, Kleidung, Obdach, Gesundheitspflege und andere Grundbedarfsgüter. Ein längeres Fehlen dieser Güter führt zu schweren körperlichen Schäden und zum Tod.¹⁰⁵⁾

In diesem Zusammenhang bedeutet *Ressourcendefinition*, daß die o. g. Ressourcen nicht ausreichen zur minimalen physischen Existenzsicherung. Außerdem würde die monetäre Armutsgrenze sehr niedrig festgesetzt werden.

Im Kontext der *Lebenslagendefinition* werden bei *absoluter Armut* nur wenige überlebensnotwendige Faktoren anerkannt und diese mit niedrig liegenden Minimalstandards bemessen.

¹⁰³⁾ Vgl. Hauser, 1997, S. 20

¹⁰⁴⁾ Vgl. Hauser, 1997, S. 21

* Existenzminimum: „Die Gesamtheit der Güter und Dienstleistungen, die ein einzelner-Mensch (oder eine Gruppe) in einem bestimmten Zeitraum benötigt, um gerade noch die Existenz zu sichern. Es wird das physische vom sozialen Existenzminimum unterschieden. Das physische Existenzminimum wird nach biologischen Minimalerfordernissen definiert, das soziale bzw. kulturelle Existenzminimum nach sozial normierten Vorstellungen über einen minimalen Lebensstandard. Mitunter werden mehrere Existenzminima für verschiedene soziale Schichtzugehörigkeit definiert.“ (Vgl. Wörterbuch der Soziologie .. S. 206)

¹⁰⁵⁾ Hauser, 1997, S.22

Die *relative Armut*

kennzeichnet eine Situation, die das Ausmaß von Armut in der Relation zu Merkmalen der Gesellschaft fixiert. Die relative Armut kennzeichnet hauptsächlich die relative Ausschließung von Bedürfnissen, wie z. B. Teilnahme an gesellschaftlichen Ereignissen. Unterschreitet jemand dieses Existenzminimum, so findet eine zunehmende Ausgrenzung aus der Gesellschaft (Marginalisierung) statt. Hierbei ist die Anteilnahme am gesellschaftlichen Leben teilweise nicht einmal mehr auf einem bescheidenen Niveau möglich. Die Existenz der *relativen Armut* beschneidet die Würde eines Menschen, die im sozialen Rechtsstaat der Bundesrepublik durch das Grundgesetz (GG Art. 1) garantiert sein sollte.

Unter dem Blickwinkel der *Ressourcendefinition* gilt zur Vermeidung von *absoluter Armut*: In einem hochentwickelten Land wie der Bundesrepublik liegt die Armutsgrenze bzw. das Einkommen höher als der Betrag, der zur Beseitigung von *absoluter Armut* genügen würde. Aus der Sicht der *Lebenslagendefinition* werden über die Grundbedürfnisse hinausgehende Faktoren zur Lebenslage einbezogen und höhere Minima als Armutsgrenze angesetzt.¹⁰⁶⁾

Die Grenze der *relativen Armut* ist abhängig vom Wohlstandsgefüge einer Gesellschaft.

Das Thema der Armut ist zu komplex, um weiter darauf einzugehen. Für diese Arbeit soll die vorangegangene Erklärung der Armut zum Verständnis genügen, auf welche 'Gäste' sich der Verein konzentriert.

Das Restaurant Grenzenlos wird von sogenannten Pennern, Berbern, denen man die Armut ansieht (offene Armut), nicht frequentiert. Die Gäste sind vielmehr Menschen, die meines Erachtens unter der Definition *relative Armut* einzustufen sind. Diese Gäste verfügen zwar über Kleidung und Unterkunft,

¹⁰⁶⁾ Vgl. Hauser, 1997, S.22

aber häufig sind keine ausreichenden finanziellen Mittel vorhanden (verdeckte Armut)*, um in Teilbereichen am gesellschaftlichen Leben partizipieren zu können. Zusätzlich mangelt es Ihnen an Kommunikation, Kontakt und Solidarität (psychische Armut).

Das Ziel des Vereins, die Gäste zu integrieren und deren Situation lebenswerter zu gestalten, wird durch die Initiierung von konkreten Projekten zur

- Verbesserung der Ernährungssituation
 - Öffentlichkeitsarbeit im Rahmen von Armutbekämpfung
 - Wiedererlangung des Selbstwertgefühls und
 - Unterstützung bei der Bildung von Selbsthilfegruppen
- umgesetzt.

Hierfür bietet das Restaurant Grenzenlos die räumlichen Möglichkeiten.

Das Restaurant Grenzenlos ist ein ganz 'normales' Restaurant und ist für jeden zugänglich. Die Struktur der Räumlichkeiten des Restaurants ist bereits unter Punkt 3.1.3 beschrieben worden. Es werden durchschnittlich 60-70 Essen pro Tag in der Zeit von 08.00-14.00 Uhr ausgegeben.

Neben Gästen mit 'leerem Geldbeutel' soll auch Gästen mit 'vollem Geldbeutel' ein Restaurant in gepflegter Atmosphäre angeboten werden, um sich mit finanziell schwächeren Gästen solidarisch zu erklären, ihre Lebenssituation, Sorgen und Nöte kennenzulernen und bei deren Beseitigung zu helfen.

Das bereits erwähnte Motto:

Wer miteinander ißt – redet auch miteinander

besagt, daß Arm und Reich, Jung und Alt, Familien und Alleinstehende an einen Tisch gebracht werden, um Kontakte und die Kommunikation mit anderen Menschen herzustellen.

* Unter *verdeckter (latenter) Armut* fallen die Menschen, die zwar einen Anspruch auf Hilfe zum Lebensunterhalt besitzen, aber diesen Anspruch aus verschiedenen Gründen nicht geltend machen (vgl. Noll, H.-H.: Sozialberichterstattung, S. 28ff).

Das Restaurant wird frequentiert von Gästen, die

- von Arbeitslosigkeit und Sozialhilfe betroffen
- wohnsitzlos
- alleinerziehend
- Rentner
- Schüler und Studenten

sind sowie von Mitbürgern jeden Alters, jeder Schichtzugehörigkeit und Nationalität.

Durch diese bunte Mischung soll das Ziel, eine ausgeglichene Atmosphäre im Restaurant herzustellen, erreicht werden.

Unter dem Gesichtspunkt ´Solidarität` statt ´Mitleid` wurde in das Konzept das zusätzliche Motto eingebracht:

Wer wenig hat, zahlt wenig. – Wer mehr hat, zahlt mehr.

Das bedeutet, daß es unterschiedliche Preise gibt, wobei die ´normalen` Preise die Essen der ´armen` Leute subventionieren.

Alle Gäste, die über ein Nettoeinkommen bis 1.500,00 DM verfügen, können die subventionierten Preise von 3,00 DM für ein Frühstück und 4,00 DM für ein Mittagsmenü in Anspruch nehmen. Gäste, die finanziell bessergestellt sind, zahlen für ein Frühstück 5,00 DM und für ein Mittagsmenü 9,00 DM - nach Wunsch auch mehr.

Ein weiterer konzeptioneller Gedanke wurde durch die Einführung des Grenzenlos-Passes realisiert.

Damit dieser ausgestellt werden kann, wird ein Einkommensnachweis benötigt, wie z. B. ein Bewilligungsbescheid des Arbeitsamtes über Arbeitslosengeld oder -hilfe. Ein *Grenzenlos-Paß* ist nicht erforderlich für Empfänger von Sozialhilfe gegen Vorlage des Düssel-Passes. Ebenso für Studenten und Zivildienstleistende gegen Vorlage des Studenten- bzw. Zivildienstausweises.

Jeder Gast, der Inhaber eines *Grenzenlos-Passes* oder eines o. g. Passes oder Ausweises ist, wird gebeten, diesen bei der Bestellung unaufgefordert vorzulegen.

Damit eine breite Öffentlichkeit angesprochen werden kann, haben alle Interessenten die Möglichkeit, durch

- Mitgliedschaft im Verein
 - Zuwendung von Sach- und Geldspenden
 - Übernahme von Essens-Patenschaften
 - Mitarbeit und Anregung
 - Sponsoring
 - sowie natürlich auch durch einen Besuch im Restaurant
- die Arbeit zu unterstützen.

Das Konzept beinhaltet unter anderem auch den Empowermentansatz, den ich nachstehend nur kurz skizzieren werde, da eine vollständige Ausarbeitung hierüber einer separaten komplexen Arbeit bedarf.

3.2.1 Empowermentansatz

Es soll eine Brücke geschlagen werden zwischen dem Ansatz des Empowerment und der Netzwerkarbeit im Konzept des Vereins „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“.

Empowermentansatz heißt wörtlich übersetzt: Ermächtigung, Befähigung.

In diesem Sinne ist der Empowermentansatz bzw. das Konzept des Empowerment auf die Selbsterhaltungskräfte der Adressaten Sozialer Arbeit gerichtet. Dies bezieht sich ebenso auf die Ressourcen, die zur Veränderung von belastenden Lebenssituationen eingesetzt werden können. Ziel dieses Ansatzes ist es, die Menschen zur Entdeckung ihrer eigenen Stärken zu ermutigen mit dem Ergebnis von Autonomiegewinn, sozialer Anteilhabe und das Leben in Eigenregie gestalten zu können.

Damit erklärt dieser Ansatz eine Absage an den Defizit-Blickwinkel, der auf die Lebensunfähigkeit und Hilfslosigkeit der Adressaten gerichtet ist und vom traditionellen 'Klientenbild' geleitet wird.

Im Gegensatz zum Defizit-Blickwinkel setzt der Empowermentansatz auf eine neue Kultur des Helfens. Dabei steht die produktive Mitarbeit der Adressaten im Vordergrund.

„Empowerment – auf eine einprägsame Formel gebracht – ist das Anstiften zur (Wieder-) Aneignung von Selbstbestimmung über die Umstände des eigenen Lebens.“

Ausgehend von der Bürgerrechtsbewegung des Schwarzen Amerikas über die Feminismusbewegungen in den 70er Jahren wurde das 'Prinzip der Selbsthilfe' entdeckt. Auch selbstorganisierte bürgerschaftliche Vernetzungen mit lokalem und überregionalem Charakter trugen zu dieser Entdeckung bei.

Durch diese selbstorganisierten Gemeinschaften wurde interessierten Menschen eine neue Teilhabe geboten, und neue Unterstützungsnetzwerke wurden geschaffen.

Durch den Verzicht auf professionelle Sozialsysteme ist es der Versuch von Menschen, in solidarischer Eigenleistung ein Netz sozialer Unterstützung zu schaffen und somit unverzichtbare soziale Dienstleistungen eigener Qualität zu errichten.

Die Vernetzung solidarischer Gemeinschaften machen es dem einzelnen möglich, soziale Eingebundenheit zu erfahren und ein Vertrauen in die eigenen Stärken zu entwickeln.

Die o. g. Erklärungen des Empowermentansatzes sind mit Sozialen Netzwerken in Beziehung zu setzen.

Ebenso ist der Empowermentansatz im Hinblick auf die Vernetzung der Netzwerke als eine konzertierte Aktion zu sehen, um gemeinschaftlich gesundheitspolitische und praktische Forderungen an Politik und Verwaltungen zu formulieren.

Dieser Gemeinschaftlichkeitsaspekt in der Empowerment-Arbeit ist synergetisch für solidarische Aktionen. Die daraus entstehenden neuen Kontakte in Verbindung mit begleitender Unterstützung durch Initiativen und durch neue Soziale Netzwerke mobilisieren zusätzliche Ressourcen.

Im weiteren möchte ich auf die Menschen eingehen, die aufgrund komplexer Lebensprobleme und durch die Unübersichtlichkeit der privaten und öffentlichen Hilfesysteme überfordert sind. Hier ist es notwendig, durch koordinierte, arrangierende und vernetzende Leistungen die verfügbaren Hilferessourcen zusammenzufügen. Das bedeutet Unterstützungs- bzw. Case Management (s. Punkt 1.4.4), d. h., „die Organisation einer ganzheitlichen sozialen Hilfe durch die Mobilisierung, das Arrangement und die Vernetzung von Unterstützungsressourcen“.

Unter den geschilderten Aspekten findet der Empowermentansatz im Konzept des Vereins „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“ wie folgt Berücksichtigung.

Zunächst einmal ist der Begriff ‚Klient‘ im Verein ebenfalls nicht existent, sondern alle ‚Klienten‘ werden als *Gäste* bezeichnet. Der Begriff ‚Gast‘ impliziert keine Defizite, sondern eine ganzheitliche Akzeptanz.

Unter dem Motto: *Wer miteinander ißt – redet auch miteinander* werden Kontakte geknüpft und die Kommunikation gefördert. Dadurch erfahren die Betroffenen soziale Eingebundenheit und somit eher Vertrauen in die eigenen *Stärken*. Durch die Knüpfung von Kontakten entstehen neue Soziale Netzwerke, und weitere Ressourcen werden eröffnet.

Die freundliche Atmosphäre im Restaurant und die Akzeptanz durch andere tragen auch zur Steigerung des Selbstwertgefühls bei. Zusätzlich wird durch die Devise: ‚Solidarität statt Mitleid‘ das Gemeinschaftsgefühl gefördert und Bestärkung für die Durchführung gemeinsamer Aktionen erlangt.

Mit dem Besuch im Restaurant wird die Ernährungssituation verbessert und das Selbstwertgefühl dahingehend gesteigert, daß auch Menschen mit wenig finanziellen Mitteln die Einkehr in ein Restaurant ermöglicht wird. Durch die 'bunte Mischung' der Gäste werden zusätzlich Vorurteile abgebaut und Rassismus vermieden.

Die Vernetzung und Kooperation mit anderen Institutionen (s. Punkte 4. und 5.) ermöglichen dem Verein, den Gästen kompetente Ansprechpartner zu empfehlen.

Das Konzept des Vereins zielt wie der Empowermentansatz exakt daraufhin, den Menschen zu ermutigen, die eigenen Angelegenheiten selbst in die Hand zu nehmen, die eigenen Kräfte und Kompetenzen zu entdecken, ernstzunehmen und zu mobilisieren. Dabei lernen sie den Wert selbsterarbeiteter Lösungen zu schätzen.

Das Konzept setzt auf die Kooperation von gleichen oder ähnlichen Problemen betroffener Personen bzw. ihrer(s) Zusammenarbeit(haltes).

Die vorangegangenen Ausführungen zeigen deutlich, daß der Empowermentansatz für die Arbeit im Verein eine wichtige Rolle spielt.

Unter den nächsten Punkten werde ich auf die Aktionen und Verbindungen eingehen, die die gewünschte Realisierung der bereits genannten Ziele des Vereins unterstützen.

3.2.2 Projektarbeit mit der Fachhochschule Düsseldorf

Wie bereits erwähnt, ist der Vorsitzende des Vereins hauptamtlicher Dozent an der Fachhochschule Düsseldorf. Mit den Studenten führt er im Rahmen eines theoriebegleitenden Praktikums ein Projekt im Restaurant Grenzenlos durch mit dem Ziel, daß sie Lebenswirklichkeiten sozial schwächer gestellter Menschen erfahren. Näheres hierzu siehe Punkt 5.1.

3.2.3 Initiativkreis „Armut“

Der Initiativkreis „Armut“ hat sich die Aufgabe gestellt, überall dort auf Mißstände aufmerksam zu machen, wo Menschen von Armut und Benachteiligung betroffen sind.

Hierzu werde ich unter Punkt 5.2. die Ziele und Inhalte des Initiativkreises in Kooperation mit dem Verein näher erklären.

3.2.4 Stadtverwaltung Düsseldorf

Die sozialpädagogische Arbeit des Vereins ist in die öffentliche Verwaltung derart eingebunden, da sie sowohl auf die finanziellen Hilfen der Verwaltung angewiesen ist als auch auf die Vielzahl der Dienstleistungen.

Wenn die Arbeit in den Sozialverwaltungen z. B. durch Reformen beeinflusst wird, ist auch die sozialpädagogische Arbeit davon betroffen. Der Staat hat soziale Aufgaben wahrzunehmen. Seine Verwaltung stellt unter anderem (Sozial-)Leistungen in Form von Geld-, Sach- und Dienstleistungen bereit. Das bedingt bürokratische Komplexität, die dem Verein Stolpersteine in die Wege legen kann.

Dennoch ist eine bürokratische Bearbeitung verschiedener Anliegen dadurch zu beschleunigen, indem ´persönliche` Kontakte bzw. ein kooperatives Verständnis zwischen dem Verein und der Stadtverwaltung existieren. Dieses geschaffene Vertrauensverhältnis begründet sich durch ein gutes Konzept und durch ein kompetentes Engagement des Vereins.

Die gute Beziehung zur Stadtverwaltung bewirkt, daß Verwaltungsvorgänge vereinfacht werden. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, Tips zu erhalten, *nicht nur was nötig ist, sondern auch was möglich ist* (näheres hierzu unter Punkt 4.1).

3.2.5 Zielsetzungen unter Berücksichtigung einer Zielgruppenanalyse

Damit Strategien zur konzeptionellen Durchführung stets neu bemessen werden können, legt der Verein ein starkes Gewicht auf die Resonanz der Gäste.

Die in diesem Zusammenhang durchgeführte Gästebefragung (s. Anhang) soll einen Überblick über Verbesserungsvorschläge seitens der Gäste verschaffen. Der Verein ist zum Wohle der Gäste stets bemüht, ihre Wünsche/Anliegen primär bei den strategischen Planungen zu berücksichtigen.

Die Zielsetzungen des Vereins: Armutsbekämpfung, Verbesserung der Ernährungssituation, Kontakt- und Kommunikationsförderung sowie Stärkung des Selbstwertgefühls möchte ich anhand einer Zielgruppenanalyse sowie graphischer Darstellungen zur Altersstruktur, zum Frauen–Männer Anteil, Weg–Zeit Aufwand, zu den Einkommensarten und zu den Beweggründen der Gäste als Qualitätskriterien des Restaurants spezifischer erklären.

Die Zielgruppe der Gäste (s. Punkt 3.2) habe ich unter den analytischen Kriterien

- a.) Individuelle/anthropogene Voraussetzungen*
 - b.) Sozio-kulturelle Aspekte*
 - c.) Sozio-ökologischer Nahraum*
 - d.) Beweggründe der Gäste als Qualitätskriterium des Restaurants*
- betrachtet.

a.) Individuelle/anthropogene Voraussetzungen

Unter diesem Kriterium sind das Alter sowie das Geschlecht der Gäste untersucht worden: Männer 63% und Frauen 37%. Hierbei zeigt sich der hohe Frauenanteil, der den emanzipatorischen Aspekt unterstreicht (siehe Diagramm Frauen-Männer Anteil).

Die Alterstruktur macht eine Mischung jeden Alters deutlich: Bis 25 Jahre 21%, 26-40 Jahre 35%, 41-60 Jahre 28%, über 61 Jahre 16% (siehe Diagramm Altersstruktur).

b.) Sozio-kulturelle Aspekte

27% der Gäste sind Rentner, 20% Studenten, 8% sind Zivildienstleistende oder Auszubildende, 8% erhalten Arbeitslosengeld, 18% Arbeitslosenhilfe und 19% sind Sozialhilfeempfänger. Zugrunde liegt bei dieser Auswertung der Teil der Gäste, der unter 1.500,00 DM Einkommen zur Verfügung hat (siehe Diagramm Einkommensarten der subventionierten Gäste).

c.) Sozio-ökologischer Nahraum

Das Restaurant Grenzenlos ist eine lokale Einrichtung: 59% der Gäste haben einen kurzen Weg zum Restaurant bis 15 Minuten, 16-45 Minuten zum Restaurant haben 35% der Gäste und nur 6% haben 46-120 Minuten zurückzulegen, um das Restaurant zu besuchen. Dabei zeigt sich, daß die Öffentlichkeitsarbeit intensiviert werden muß, um auch überregional bekannter zu werden; oder die Menschen sind zu bequem, einen derartigen Aufwand in Kauf zu nehmen (siehe Diagramm Weg-Zeit Aufwand).

d.) Beweggründe der Gäste als Qualitätskriterium des Restaurants

Hier wird deutlich, daß Ziele des Restaurants durch die Gäste bestätigt werden. 9% der Gäste machen neue Bekanntschaften, 16% treffen Freunde, 25% der Gäste erfahren die gute Atmosphäre, 34% kommen aufgrund des Essensangebotes und 16% genießen die Unterhaltung (siehe Diagramm Qualität des Restaurants).

3.3 Finanzierung

Der Verein finanziert sich über Mitgliederbeiträge, Spenden und Einnahmen aus dem Restaurantbetrieb. Eine weitere finanzielle Förderung ist die

Bewilligung von 2 ABM-Stellen (s. Punkt 4.1.1) und 2 ASS-Stellen (s. Punkt 4.1.2) durch das Arbeitsamt und Sozialamt, ohne die der Betrieb des Restaurants nicht möglich wäre.

Mitgliederbeiträge

Der Jahresbeitrag beträgt 72,00 DM. Es besteht natürlich die Möglichkeit, einen Beitrag in beliebiger Höhe darüber hinaus zu zahlen.

Der ermäßigte Jahresbeitrag beträgt 12,00 DM für die Mitglieder, die über ein Nettoeinkommen bis 1.500,00 DM verfügen.

Spenden

Dazu zählen Geld- sowie Sachspenden. Da der Verein als gemeinnützig anerkannt ist, können Spendenquittungen ausgestellt werden.

Eine zusätzliche Form von Spenden besteht in der Möglichkeit durch Übernahme von Patenschaften, den Bedürftigen Essensgutscheine zugute kommen lassen. (s. Punkt 4.2).

Einnahmen aus dem Restaurantbetrieb

Aufgrund der günstigen Preise sowohl für Getränke als auch für ein Mittagessen sind die Einnahmen des Restaurants sehr gering.

Möglichkeiten zusätzlicher Einnahmequellen:

Bußgelder

Eine zusätzliche Einnahmequelle eröffnet sich durch die Zuteilung von Bußgeldern durch das Amtsgericht.

Die gesetzliche Grundlage hierfür ist der § 56b Abs. 2 Nr. 2 des Strafgesetzbuches. Das Gericht kann einem Verurteilten auferlegen, einen Geldbetrag zugunsten einer gemeinnützigen Einrichtung zu zahlen, wenn dies im Hinblick auf die Tat und die Persönlichkeit des Täters angebracht ist. „Strafgesetzbuch und Strafprozeßordnung erwähnen den Begriff Geldbußen nicht, sondern sprechen von einem Geldbetrag“.¹⁰⁷

¹⁰⁷⁾ Vgl. Arbeitsbereich Cash coop, 1995, S. 64f

Voraussetzungen für das Erwerben von Geldbußen sind die Eintragung in das Vereinsregister und die Gemeinnützigkeit.

Jedes Gericht verfügt über eine Liste gemeinnütziger Einrichtungen.

Die Entscheidung, welche Einrichtung Bußgelder erhält, obliegt dem jeweiligen Richter.

In die Liste wird aufgenommen, wer beim zuständigen Gericht einen Antrag auf Aufnahme in die Liste stellt. Dazu ist es notwendig, eine kurze Beschreibung der sozialen Einrichtung beizufügen.

Der Verein hat auch einen Antrag auf Aufnahme in diese Liste gestellt, jedoch wurde er bisher bei der Zuteilung von Bußgeldern nicht berücksichtigt.

Social Sponsoring

Im Gegensatz zu anderen Unterstützungsleistungen durch private Spender betätigen sich im *Social Sponsoring* vor allem Unternehmen, die aufgrund ihres Engagements als Sponsoren eine positive Resonanz auf die eigene Darstellung in der Öffentlichkeit erwarten.

Der breite Sektor des Sports erhält hier die größte Aufmerksamkeit der Unternehmen. Sie erwarten, daß ihr Image in der Öffentlichkeit durch eine geförderte soziale Veranstaltung oder durch konkrete Projekte 'aufpoliert' wird.¹⁰⁸⁾

Für die Gewinnung von Sponsoren ist ein konkretes Projektkonzept die wichtigste Voraussetzung, da Unternehmen auf professionelle Arbeit setzen und sie sicher sein wollen, daß sie ihr Geld effizient angelegt haben.

Ein tatsächliches Social Sponsoring ist dem Verein noch nicht zugute gekommen.

¹⁰⁸⁾ Vgl. Schiewe, 1994, S. 11f

Die folgende Ein- und Ausgabenübersicht des Vereins verdeutlicht den Finanzierungsbedarf.*

Monatliche Einnahmen aus dem laufenden Tagesbetrieb

Durchschnittl. Tageseinnahme	370,00 DM
Durchschnittl. Betriebstage	20
Einnahmen monatlich	7.400,00 DM

Monatliche Kosten

Betriebskosten wie Miete, Strom usw.	2.998,93 DM
Wareneinsatz wie Lebensmittel, Getränke usw.	5.070,00 DM
Löhne und Gehälter:	
Bruttoauszahlung	10.626,33 DM
Lohnnebenkosten	8.613,49 DM
./. vom Arbeitsamt geförderter ABM-Anteil	5.527,76 DM
./. vom Sozialamt geförderter ASS-Anteil	6.226,78 DM
Gesamtkosten	15.154,21 DM

Da dieser enorme finanzielle Aufwand nicht durch Spenden und Mitgliederbeiträge gedeckt werden kann, wird im Konzept gezielt auf die möglichen Einnahmequellen hingearbeitet.

* Diese Angaben wurden mir freundlicherweise vom Geschäftsführer des Restaurants zur Verfügung gestellt. Die Einnahmen sind ohne Berücksichtigung von Einnahmen aus: Abendveranstaltung/Sonderveranstaltung/Catering und sonstige.

4. Institutionelle Vernetzung

Nach den theoretischen Ausführungen grundlegender Erklärungsansätze Sozialer Netzwerke und der Qualitätssicherung als Modernisierungsprozeß in der Sozialen Arbeit habe ich die Praxis der Sozialen Arbeit im Verein „Arm und Reich an einem Tisch e.V.“ im Restaurant Grenzenlos beschrieben.

In diesem Kapitel möchte ich auf die Vernetzungen des Vereins mit anderen Institutionen eingehen. Dabei scheint es mir sinnvoll, die häufig synonym verwendeten Begriffe Vernetzung und Kooperation zur Erinnerung noch einmal kurz zu erläutern. Vernetzung wird als das Erreichen einer bestimmten Qualität von Kooperation verstanden. Durch die Steuerung kooperativen Handelns werden bei der Vernetzung Entscheidungsprozesse vereinfacht. Zusammenfassend ist zu sagen, daß die Entwicklung der Netzwerke den Prozeß der Kooperation beschreibt auf einen Zustand der Vernetzung hin. Aus diesem Grunde stelle ich Vernetzung und die Kooperationsarbeit separat dar.

Institutionelle Vernetzung scheint mir aus folgendem Grunde notwendig.

Es ist eine erfreuliche Tendenz zunehmender Dienstangebote eines differenzierten und problemorientierten Umgangs mit sozial Bedürftigen. Doch diese Tendenz wirkt kontraproduktiv, wenn die Vielzahl der Dienste zu einem zusammenhanglosen Angebotsspektrum und Zuständigkeitsmix führt. Dieses erschwert den Zugang und eine bedarfsgerechte Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen. Eine mangelnde Zusammenarbeit führt zu Über- und Unterversorgung und die Aufteilung knapper Ressourcen zu Verlusten in der Effizienz.

Hinzu kommt das Aufeinandertreffen verschiedener Berufsgruppen mit unterschiedlicher Motivation (ehrenamtliche oder professionelle), was zu Verständigungsschwierigkeiten führen kann.

Häufige Mehrfachangebote (Pluralitäten) bewirken, daß bestimmte Leistungen mehrfach angeboten werden und Konkurrenzdenken* in den Vordergrund gestellt wird.

Die Vernetzung als das Pendant zur Konkurrenz setzt ein gemeinsames Problemverständnis als Arbeitsgrundlage voraus. Somit können sich die vernetzten Akteure besser aufeinander verlassen; obgleich es die Autonomie der vernetzten Akteure beeinträchtigen kann.

Der Verein „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“ bildet als vernetzter Akteur Verknüpfungen mit den sozialen und strukturellen Ressourcen des Stadtteils Bilk als Basis einer effizienten Gemeinwesenarbeit.

Dabei richtet sich die Organisationsperspektive auf zentrale Akteure wie: Freie Träger (insbesondere der Paritätische Wohlfahrtsverband), private und öffentliche Anbieter, einzelne Ämter der Stadtverwaltung, politische Gremien usw., die ich im folgenden näher darstellen werde.

4.1 Öffentliche Verwaltung

Nach Art. 74 GG gehört die sozialpolitische Gesetzgebungskompetenz zur 'konkurrierenden Gesetzgebung'. Das heißt, daß Einrichtungen, die der sozialen Sicherung dienen (Renten-, Kranken- und Arbeitslosenversicherung) im Rahmen der bestehenden Sozialordnung durch öffentlich-rechtliche Körperschaften und Anstalten (parafiskalische Institutionen) sowie teilweise durch Selbsthilfeeinrichtungen (Berufgenossenschaften als Träger der Unfallversicherung) verwaltet werden. Die Sozialhilfe, Krankenhäuser und

* Bei der Begründung der ökonomischen Wissenschaft setzte Adam Smith vor 200 Jahren auf die Konkurrenz. Konkurrenz sollte die größtmögliche gesellschaftliche Wohlfahrt hervorbringen. Heutzutage ist für die Gesundung der natürlichen Mitwelt ein anderes Wirtschaftsprinzip als das der Konkurrenz erforderlich. Dazu sind ökonomische Aufgaben nur durch Gemeinsamkeiten zu lösen. Dabei werden über Strategien nachgedacht, die dazu dienen, die eigenen Ziele durch Vernetzungen und Kooperationen zu maximieren. (Vgl. Biesecker, 1996, S. 9f)

Kindergärten werden grundsätzlich von den Gemeinden und Gemeindeverbänden errichtet und unterhalten. Im Gesundheitswesen und in der Altenbetreuung sind neben dem Staat Kirche und Wohlfahrtsverbände tätig.¹⁰⁹⁾

Die Entwicklung von Förderungsprogrammen spielt für eine soziale Einrichtung eine wesentliche Rolle. Daher liegt es nahe, am Geflecht der Interessengruppen von Politik, der öffentlichen Verwaltung und den Wohlfahrtsverbänden anzusetzen.

Die Vernetzung setzt dort an, wo Verfahrensabläufe bei der Vergabe von Förderungsmitteln entbürokratisiert werden.

Die unterschiedlichen Fraktionen von Politik, Verwaltung und Verbänden bilden die sog. 'policy Netze', die – vermittelt über die Medien – den Verlauf des Prozesses der Förderungen entscheidend prägen.¹¹⁰⁾

Folgendes Beispiel soll die Vernetzung zwischen dem Verein und der Öffentlichen Verwaltung verdeutlichen:

Der Sozialdezernent (SPD) berichtete dem Ausschuß für Gesundheit und Soziales über die defizitäre Finanzsituation des Vereins, und unter Berücksichtigung einer analytischen Finanzlage wurde die Thematik diskutiert. Dabei waren im Haushaltsplan der Stadt Düsseldorf keine Mittel einer finanziellen Förderung des Vereins vorgesehen. Dennoch wurde in Aussicht gestellt, im Rahmen stattfindender neuer Haushaltsberatungen zukünftige Möglichkeiten einer finanziellen Förderung zu finden.

Letztlich kam es zu der Entscheidung, aus den begrenzt zur Verfügung stehenden Spendenmitteln der Stadtverwaltung eine Summe in Höhe von 17.300,00 DM an den Verein zur Abdeckung der Mietkosten bereitzustellen.

¹⁰⁹⁾ Vgl. Kath, 1981, S. 376

4.1.1 Arbeitsamt

Das Arbeitsamt übernimmt im Sozialrecht die Bereiche der Arbeitsförderung und Arbeitslosenversicherung sowie die Kindergeldzahlungen (Arbeitsamtsverwahrung der Kindergeldkasse). Im Bereich der Arbeitsförderung und der Arbeitslosenversicherung hat das Arbeitsamt die Aufgaben der Arbeits- und Berufsberatung, Arbeitsvermittlung, Förderung der beruflichen Aus- und Fortbildung, Zahlung des Arbeitslosengeldes (Alg) und der Arbeitslosenhilfe (Alhi) usw.¹¹²⁾

Wie bereits beschrieben und im Organigramm dargestellt, ist der Verein auf das ABM- und ASS- Personal angewiesen. Hierbei ist ein vertrautes Verhältnis zum Arbeitsamt und Sozialamt von enormer Bedeutung.

Dabei möchte ich meinen Blickwinkel auf die Leistungen der Arbeitsförderung sowie auf die Förderung von Arbeitsbeschaffungsmaßnahmen richten.*

Arbeitsförderung

Das Arbeitsförderungsgesetz (integriert im Sozialgesetzbuch SGB III) bietet die rechtliche Grundlage der Arbeitsförderung. Der Träger der Arbeitsförderung ist die Bundesanstalt für Arbeit mit Sitz in Nürnberg. Die Aufgaben der Arbeitsförderung obliegen den örtlichen Arbeitsämtern und Landesarbeitsämtern. In der Bundesrepublik bildet das Arbeitsförderungsgesetz (AFG) von 1969 die Grundlage für eine aktiv vorausschauende Arbeitsmarktpolitik. Es übertrug der Bundesanstalt für Arbeit (BfA) das Monopol der Arbeitsvermittlung und Berufsberatung. Die Maßnahmen des AFG stehen unter der Generalklausel des § 1 SGB III: Aufgabe der

¹¹⁰⁾ Vgl. Fehse, 1995, S. 34f

¹¹²⁾ Vgl. Kath, 1981, S. 393f

* Mit Inkrafttreten des Sozialgesetzbuche Drittes Buch (SGB III) zum 01.01.1998 wurden die Allgemeinen Maßnahmen zur Arbeitsbeschaffung gemäß §§ 91 – 96 AFG durch die Förderung von Arbeitsbeschaffungsmaßnahmen nach §§ 260 – 271, 416 SGB III (ABM) abgelöst.

Arbeitsförderung ist es, Arbeitslosigkeit zu verhindern und sofern sie eingetreten ist, sie zügig zu beenden. Weiterhin sind die Leistungen der

Arbeitsförderung gezielt zur Förderung sozial-, wirtschafts- und finanzpolitischen Beschäftigungspolitik einzusetzen, damit ein hoher Beschäftigungsstand erwirkt werden kann (Arbeitsmarktpolitik).¹¹³⁾

Hinzu kommt, daß durch die Arbeitsförderung die Chancen der Ausbildungs- und Arbeitssuchenden für eine Erwerbstätigkeit verbessert werden und Arbeitslosigkeitszeiten bzw. Arbeitslosengeldbezug, Teilarbeitslosengeld und Arbeitslosenhilfe vermieden bzw. minimiert werden.

An dieser Stelle werde ich einige der Leistungen der Arbeitsförderung von Arbeitnehmern gemäß § 3 SGB III ausführen.¹¹⁴⁾

- Abs.1 Berufsberatung i. V. mit §§ 29ff SGB III sowie Ausbildungs- und Arbeitsvermittlung i. V. mit §§ 35ff SGB III
- Abs.3 Mobilitäts- und Arbeitnehmerhilfe zur Aufnahme einer Beschäftigung i. V. mit §§ 53ff SGB III
- Abs.7 allgemeine und besondere Leistungen zur beruflichen Rehabilitation Behinderter, i. V. mit §§ 97ff SGB III
- Abs.8 Arbeitslosengeld und Arbeitslosenhilfe während Arbeitslosigkeit (Leistungen zum Ersatz des Arbeitsentgelts bei Arbeitslosigkeit) i. V. mit §§ 117ff SGB III und § 150 SGB III

Ebenso erhalten auch die Arbeitgeber Leistungen der Arbeitsförderung.

Förderung von Arbeitsbeschaffungsmaßnahmen

Der § 260 SGB III¹¹⁵⁾ regelt den Grundsatz der Förderung von Arbeitsbeschaffungsmaßnahmen (ABM).

Träger von Arbeitsbeschaffungsmaßnahmen werden durch Zuschüsse und Darlehen gefördert, wenn sie zugewiesene Arbeitnehmer beschäftigen.

Dabei wird vorausgesetzt, daß

¹¹³⁾ Vgl. Kath, 1981, S. 395

¹¹⁴⁾ Vgl. SGB III, 1998, S. 16

-
- die Maßnahmen im öffentlichen Interesse liegen,

 - die Träger, die Maßnahmen mit förderungsbedürftigen Arbeitnehmern, die vom Arbeitsamt zugewiesen werden, so durchführen, daß eine berufliche Stabilisierung oder Qualifizierung erreicht wird, die Aussicht auf Eingliederung ins Berufsleben ermöglichen kann.

Maßnahmen sind bevorzugt zu fördern, wenn

- sie die Voraussetzungen auf einen Dauerarbeitsplatz erheblich begünstigen,
- die Maßnahmen Arbeitsgelegenheiten für Arbeitnehmer schaffen, die besonders schwer vermittelbar sind oder
- sie strukturverbessernde Arbeiten vorbereiten oder ergänzen und die soziale Infrastruktur oder die Umwelt verbessern.

Förderungsfähige Maßnahmen regelt der § 261 SGB III. Das bedeutet, daß die Maßnahmen im öffentlichen Interesse liegen müssen und nicht überwiegend im erwerbswirtschaftlichen Interesse oder den Interessen eines begrenzten Personenkreises dienen.¹¹⁶⁾

Förderungsbedürftige Arbeitnehmer sind gemäß § 263 SGB III Arbeitnehmer, die langzeitarbeitslos sind, Arbeitslosenhilfe oder Arbeitslosengeld beziehen oder Behinderte, die eine berufliche Weiterbildung oder Eingliederung benötigen.¹¹⁷⁾

Für den Verein „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“ als Träger von 2 ABM-Stellen ist der § 264 SGB III (Zuschüsse), der § 265 SGB III (Berücksichtigungsfähiges Arbeitsentgelt), der § 267 SGB III (Dauer der Förderung) und der § 268 SGB III (Rückzahlung) relevant.¹¹⁸⁾

¹¹⁵⁾ Vgl. SGB III, 1998, S. 112

¹¹⁶⁾ Vgl. SGB III, 1998, S. 112

¹¹⁷⁾ Vgl. SGB III, 1998, S. 113

¹¹⁸⁾ Vgl. SGB III, 1998, S. 114ff

Zuschüsse für einen zugewiesenen Arbeitnehmer werden gemäß § 264 SGB III vom berücksichtigungsfähigen Arbeitsentgelt gewährt.

Der Zuschuß soll mindestens 30% des berücksichtigungsfähigen Arbeitsentgelts betragen und darf 75% Prozent nicht übersteigen.

In Ausnahmefällen kann der Zuschuß auch 90% des berücksichtigungsfähigen Arbeitsentgelts betragen, wenn

- der Arbeitnehmer besonders förderungsbedürftig ist und
- der Träger aus finanziellen Gründen einen höheren Teil des berücksichtigungsfähigen Arbeitsentgelts nicht übernehmen kann.

In besonderen Ausnahmefällen kann der Zuschuß auch 100% betragen, wenn eine Maßnahme bevorzugt zu fördern ist, d. h., die Beschäftigung auf besonders förderungsbedürftiger Arbeitnehmer ausgerichtet ist.

Der § 265 SGB III regelt das berücksichtigungsfähige Arbeitsentgelt.¹¹⁹⁾

Dabei wird ein berücksichtigungsfähiges Arbeitsentgelt zugrunde gelegt, daß 80% des tariflichen Arbeitsentgelts nicht übersteigt.

Zur Ermittlung des berücksichtigungsfähigen Arbeitsentgelts sind nicht nur die regelmäßigen Arbeitsentgelte sowie die Arbeitgeberanteile zur Sozialversicherung einzubeziehen, sondern auch Urlaubsgeld, Weihnachtsgeld/13. Monatsgehalt sowie Zahlungen des Arbeitgebers mit finanziellem Entgeltcharakter.

Die Dauer der Förderung gemäß § 267 SGB III beträgt in der Regel 12 Monate.

Maßnahmen, die bevorzugt zu fördern sind, dürfen bis zu einer Gesamtdauer von 24 Monaten verlängert werden. Entsteht aus der Maßnahme ein Dauerarbeitsplatz, so beträgt die Gesamtdauer 3 Jahre.¹²⁰⁾

¹¹⁹⁾ Vgl. SGB III, 1998, S. 114

¹²⁰⁾ Vgl. SGB III, 1998, S. 115

Die Zuschüsse, die im Rahmen der Verlängerung einer Förderung erbracht wurden, sind gemäß § 268 SGB III zurückzuzahlen, wenn die Verpflichtung eines Trägers einen Dauerarbeitsplatz einzurichten nicht eingehalten wird

oder dem Arbeitnehmer innerhalb von 12 Monaten des Förderzeitraums unberechtigt gekündigt wurde.

Zum besseren Verständnis möchte ich die Förderung der ABM-Maßnahme des im Verein „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“ arbeitenden Koches veranschaulichen.

Der Koch, 46 Jahre alt, Steuerklasse I, Alleinkoch im Restaurant Grenzenlos.

Gemäß § 265 SGB III würden von seinem berücksichtigungsfähigen Arbeitsentgelt 80 % bezuschußt werden.

Grundlage für sein berücksichtigungsfähiges Arbeitsentgelt ist das Bruttoentgelt nach dem NGG-Tarifvertrag im Nahrungs-, Gaststätten- und Genußmittelgewerbe. Die ausgehandelten Entlohnungen im Tarifvertrag sind äußerst niedrig. D. h., der Alleinkoch würde ein Bruttoentgelt in Höhe von 3.055,00 DM nach dem Tarifvertrag erzielen.

Das entspräche einem Nettolohn in Höhe von ca. 1.900,00 DM.

Von dem berücksichtigungsfähigen Arbeitsentgelt (3.055,00 DM) würden gemäß § 265 SGB III 80% vom Arbeitsamt gefördert. Das sind 2.444,00 DM brutto bzw. ca. 1.600,00 DM netto.

Aufgrund der guten Netzwerkarbeit zwischen dem Verein und dem Arbeitsamt konnte jedoch eine günstigere Förderung für den Koch gemäß den nachstehenden §§ bewirkt werden.

Vom Arbeitsamt wurden für den Alleinkoch nach § 264 SGB III 75% Prozent des berücksichtigungsfähigen Arbeitsentgelt gefördert. Das entspricht einem Bruttoentgelt in Höhe von 2.291,25 DM. Darüber hinaus wurde ein Zuschuß aus Mitteln der Bundesanstalt für die verstärkte Förderung nach § 266 SGB III mit einem Förderungssatz von 12,5% des

berücksichtigungsfähigen Arbeitsentgelts gewährt. Ebenfalls wurde aus Landesmitteln ein Zuschuß von 12,5% nach § 266 SGB III für die verstärkte Förderung bereitgestellt.

Das gilt ebenso für die im Verein tätige 2. ABM-Stelle.

Es hat sich erwiesen, daß sich die Besetzung eines Alleinkochs durch eine ABM-Maßnahme als sehr schwierig herausgestellt hat. Zum einen sind gute Köche sehr rar, und zum anderen ist das Arbeitslosengeld teilweise höher als die geringe Entlohnung nach dem Nahrungs- Gaststätten- und Genußmittel-Tarif, sodaß es für einen geeigneten Bewerber als Koch im Rahmen einer ABM-Maßnahme nicht lukrativ ist, diese Stelle anzutreten.

4.1.2 Sozialamt

Der Verein „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“ beschäftigt zusätzlich 2 ASS-Stellen (Arbeit statt Sozialhilfe).

Zum besseren Verständnis werde ich zunächst die *Sozialhilfe* skizzieren.

Die Sicherungspolitik beinhaltet im Rahmen der Sozialpolitik Maßnahmen gegen die Verursacher, die die materielle Grundlage für ein menschenwürdiges Dasein gefährden können, wie z. B.:

Krankheit, Unfall, Invalidität, Alter, Mutterschaft, Kinderreichtum, Arbeitslosigkeit oder Vermögensverlust.

Unter den in der Sicherungspolitik zuzuordnenden Prinzipien der Maßnahmen nenne ich die Ordnungs- und Gestaltungsprinzipien.¹²¹⁾

➤ *Individualprinzip*

Das Individualprinzip hat zum Inhalt, daß jeder die Freiheit hat, seine Lebensbedingungen selbst zu gestalten.

➤ *Sozialprinzip*

Das Sozialprinzip beschreibt die Zuständigkeit des Staates für die Existenzsicherung seiner Bürger.

➤ *Versicherungsprinzip*

Das beim privaten Risikoschutz dominierende Versicherungsprinzip dient in abgewandelter Form auch als Grundlage staatlicher Sicherungspolitik. Dabei unterscheidet sich die freiwillige Versicherung von der Sozialversicherung.

➤ *Versorgungsprinzip*

Grundlage der Versorgungsleistung ist eine generelle Bedürftigkeit. Nach dem Versorgungsprinzip werden die Kosten der Risikoversicherung nicht demjenigen angelastet, der sie verursacht.

➤ *Fürsorgeprinzip*

Beim Fürsorgeprinzip ist eine spezielle Bedürftigkeit Anlaß für die Leistung (Sozialhilfe). Die Sozialhilfe soll demjenigen, der in eine Notlage geraten ist, ein menschenwürdiges Dasein auch dann ermöglichen, wenn er seine Situation selbst verschuldet hat gemäß § 1 Abs. 2 BSHG (Bundessozialhilfegesetz).¹²²⁾ In diesem Fall besteht ein prinzipieller Rechtsanspruch für jeden, der Bedürftigkeit nachweisen kann, ohne daß er zur Gegenleistung oder Rückzahlung verpflichtet ist. Die Fürsorge wird hierbei aber nur subsidiär gewährt, d. h., wenn unterhaltspflichtige Verwandte zur Unterstützung nicht fähig sind (§ 2 Abs. 1 BSHG). Diese Nachrangigkeit bedeutet, daß Sozialhilfe erst gewährt wird, wenn alle anderen Finanzierungs- bzw. Leistungsmöglichkeiten ausgeschöpft sind.¹²³⁾

Die einzelnen Prinzipien sollten nur kurz erwähnt bleiben und zur Orientierung aufgeführt werden, damit ersichtlich ist, wie und unter welchem Prinzip sich in der Sozialpolitik die Sozialhilfe definiert.

Die Sozialhilfe wird durch das Sozialamt in Abhängigkeit von der Bedürftigkeit des Antragstellers gewährt. Leistungen können Personen erhalten, die nicht in der Lage sind, aus eigenen Kräften ihren Lebensunterhalt zu bestreiten oder sich in besonderen Lebenslagen befinden.

¹²¹⁾ Vgl. Kath, 1981, S. 390ff

¹²²⁾ Vgl. LPK BSHG, 1998, S. 63f

¹²³⁾ Vgl. Gernert, 1998, S. 108

Hilfe zum Lebensunterhalt (HLU) soll Bedürfnisse des täglichen Lebens decken gemäß §§ 11 – 26 BSHG.¹²⁴⁾

Hilfe in besonderen Lebenslagen (HbL) regeln die §§ 27 – 75 BSHG.¹²⁵⁾

Träger der Sozialhilfe ist der Kreis bzw. die kreisfreie Stadt. In ihrem Auftrage werden die Gemeinden bzw. die einzelnen Dienststellen (Sozialämter) tätig. Die Art der Ausgestaltung der Trägerschaft der Sozialhilfe erlaubt die regional unterschiedliche Handhabung der Rechte von Sozialhilfeempfängern.*

Das *Sozialamt* verwaltet öffentliche Steuermittel zur Vergabe an Hilfebedürftige. Obwohl die Hilfebedürftigen einen Rechtsanspruch auf die öffentliche Fürsorge (Fürsorgeprinzip) haben, gleicht für manche der Gang zum Sozialamt dem 'Gang nach Kanossa'.¹²⁶⁾

Die Sozialhilfe bietet im System der sozialen Sicherheit ein Auffangnetz. Dabei sind für den *öffentlichen Träger* Geld- und Sachleistungen kennzeichnend; persönliche Hilfe kommt aber primär von den *freien Trägern* (s. Punkt 4.3).

Die steigende Arbeitslosigkeit und die damit verbundenen sinkenden Einkommen sowie die Zunahme der Wohnungsnot vermehrt die Entwicklung der Sozialhilfekosten. Zur Ausführung der Aufgaben *überörtlicher Träger* (Länder) wurden teilweise kommunale Landeswohlfahrtsverbände oder Landschaftsverbände durch die Bundesländer bestimmt. Sie übernehmen Aufgaben, die die örtliche Leistungskraft (Kreis oder kreisfreie Städte)

¹²⁴⁾ Vgl. LPK BSHG, 1998, S. 189ff

¹²⁵⁾ Vgl. LPK BSHG, 1998, S. 427

* Rechtsgrundlage in ihren verschiedenen Formen für die Gewährung der Sozialhilfe ist das Bundessozialhilfegesetz (BSHG). Das BSHG schafft den Rahmen, der durch die Sozialhilfeträger auszugestalten ist. Durch Verordnungen des Bundes und durch Rechtsvorschriften der Länder wird das BSHG flankiert. Hinzu kommt, daß Bestimmungen des BSHG durch Gerichtsurteile häufig ausgestaltet wird. Das BSHG gesteht den Sozialhilfeträgern bei der Gewährung von Sozialhilfe im Einzelfall einen gewissen Ermessensspielraum zu. Das begründet, warum in verschiedenen Sozialämtern unterschiedliche Leistungen für den gleichen Fall gewährt werden. (Vgl. Klaus, M, Rössel, U.J., Bischoff, J. (Hrsg).

¹²⁶⁾ Vgl. Ortmann, 1994, S. 168ff

übersteigen.¹²⁷⁾ Das in der Sozialpolitik bereits geschilderte Sozialprinzip dient dem obersten Ziel der Existenzsicherung ihrer Bürger (soziale Sicherung).

Damit Bedürftigen ein menschenwürdiges Dasein ermöglicht werden kann, muß man sie zu Lasten der leistungsbezogenen Einkommen unterstützen (Sozialtransfer).

In der weiteren Ausführung möchte ich mich auf die §§ 18 – 20 BSHG und insbesondere auf den § 19 BSHG beschränken, der Hilfe zur Arbeit zum Inhalt hat.

Hilfen zum Lebensunterhalt werden subsidiär gewährt. Der Hilfeempfänger hat alle sonstigen Einnahmequellen auszuschöpfen. Insbesondere hat er seine Arbeitskraft einzusetzen. Hierbei hat ihn der Sozialhilfeträger zu unterstützen und kann Arbeitsgelegenheiten bereitstellen gemäß § 19 Abs. 1 BSHG.

Dabei werden 2 Varianten unterschieden:

➤ *Entgeltvariante*

Arbeitsangelegenheiten mit sozialversicherungspflichtigem Arbeitsverhältnis mit ortsüblicher Bezahlung.

➤ *Mehraufwandsentschädigung*

Fortzahlung der Hilfe zum Lebensunterhalt bei Beschäftigung von Sozialhilfempfängern, aufgestockt nur durch eine geringfügige Entschädigung, die den Mehraufwand, bedingt durch die Tätigkeit abdecken soll.

Der § 19 BSHG findet Anwendung auf Hilfeempfänger, die keine Arbeit finden können gemäß § 19 BSHG Abs. 1, aber deren Arbeitsbereitschaft und –fähigkeit nicht in Frage stehen. So können Defizite des Arbeitsmarktes kompensiert werden. Gemäß § 20 BSHG kann die Zielsetzung die sein, daß

¹²⁷⁾ Vgl. Gernert, 1998, S. 108

das Beschäftigungsangebot einer vermuteten 'Arbeitsentwöhnung' entgegenwirken soll oder nur die Bereitschaft eines Hilfesuchenden zur Arbeit prüfen soll. Der Hilfeempfänger kann das Arbeitsangebot schlecht ausschlagen, denn für diesen Fall sieht der § 25 BSHG vor, die Hilfe zum Lebensunterhalt zu kürzen oder gar ganz einzustellen.

Für die Kommunen kann es einen finanziellen Anreiz bedeuten, wenn z. B. Beschäftigungsmöglichkeiten gemäß § 19 BSHG geschaffen werden und die neu geschaffenen Arbeitsplätze mit arbeitslosen Hilfeempfängern besetzt werden und damit wieder Ansprüche auf Leistungen der Arbeitslosenversicherung erwerben, d. h., in den Zuständigkeitsbereich der Bundesanstalt für Arbeit zurückgewälzt werden.¹²⁸⁾

Der Verein „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“ hat in Zusammenarbeit mit dem Sozialamt der Stadt Düsseldorf einen Rahmenvertrag gemäß § 19 BSHG für die 2 ASS-Stellen geschlossen.

Dieser wird dadurch begründet, daß Hilfeempfänger befähigt werden sollen, künftig unabhängig von der Sozialhilfe zu leben. Gemäß § 19 BSHG können nur gemeinnützige und zusätzliche Arbeiten verrichtet werden.

An dieser Stelle möchte ich die wesentlichen Auszüge der im Rahmenvertrag enthaltenen Paragraphen wiedergeben.

§ 1 Abs. 1 Benennung der Arbeitsplätze, Auswahl der Hilfeempfänger

Der Beschäftigungsträger gibt der Stadt Auskunft über

- die zusätzlichen Arbeitsplätze im Rahmen gemeinnütziger und zusätzlicher Arbeit,
- die Arbeitsplatzbeschreibung und
- die Arbeitsanforderung.

Bedingung ist, daß es sich um zusätzliche und nicht frei gewordene oder frei gebliebene Arbeitsstellen handelt.

§ 2 Abs. 2

Der Beschäftigungsträger kann selbst Hilfeempfänger vorschlagen.

§ 2 Verpflichtung zu gemeinnütziger und zusätzlicher Beschäftigung

Der Beschäftigungsträger verpflichtet sich, den Hilfeempfänger nur zu gemeinnütziger und zusätzlicher Arbeit einzustellen.

§ 3 Arbeitsvertrag

Der Arbeitsvertrag ist in der Regel auf ein Jahr befristet.

§ 4 Arbeitsbedingungen

Der Beschäftigungsträger zahlt dem Hilfeempfänger das übliche Arbeitsentgelt (das entspricht den Tätigkeitstarifen des NGG).

§ 5 Sozialversicherungspflicht

Der Beschäftigungsträger hat den Hilfeempfänger in der gesetzlichen Sozialversicherung anzumelden.

§ 6 Abs. 1 Betreuungspflicht, persönliche Hilfe

Die Betreuung unterliegt während des Beschäftigungsverhältnisses dem Sozialamt. Der Hilfeempfänger hat Anspruch auf persönliche Hilfe.

§ 6 Abs. 2

Der Beschäftigungsträger hat gegenüber dem Hilfeempfänger ebenfalls eine besondere Fürsorgepflicht.

§ 7 Abs. 3 Weitere Verpflichtungen des Beschäftigungsträgers

Während des Beschäftigungsverhältnisses steht der Hilfeempfänger zur Vermittlung dem allgemeinen Arbeitsmarkt zur Verfügung.

§ 8 Erstattung der Aufwendungen

¹²⁸⁾ Roth/Wollmann, 1994, S. 434

Während der Beschäftigungszeit pro Einzelfall längstens für die Dauer von 2 Jahren erstattet die Stadt Düsseldorf dem Beschäftigungsträger sämtliche Aufwendungen für die Arbeitsvergütung inklusive der Arbeitgeberbeiträge zur Sozialversicherung. Dabei erhält der Beschäftigungsträger einen Verwaltungskostenzuschuß in Höhe von 800,00 DM pro Stelle und Jahr.

Die Beantragungen der ASS–Stellen beim Sozialamt sind im Gegensatz zu den Beantragungen von ABM–Stellen beim Arbeitsamt dadurch gekennzeichnet, daß der Verwaltungsakt mit den entsprechenden

Antragsformularen für die Beschäftigungsträger einfacher zu handhaben ist. Dies ist unter dem Kriterium der Vereinfachung von Entscheidungsprozessen bei der Vernetzung (s. Punkt 4) zu betrachten und im Sinne der Vernetzung mit dem Sozialamt eher zu realisieren.

Dies geschieht ganz im Sinne des § 19 Abs. 2 Satz 19 BSHG, der die Kooperationspflicht als eine gemeinsame Verantwortung und einen sich gegenseitig ergänzenden Charakter der Hilfemaßnahmen betont.

Dabei werden die Beschäftigungsträger als auch der Hilfesuchende selbst in einen Gesamtplan (§ 19 Abs. 4 bzw. § 20 Abs. 1 Satz 2 BSHG) eingeschlossen.

4.1.3 Gesundheitsamt

Das Gesundheitsamt wird länderspezifisch als kommunales oder als staatliches Amt errichtet. Das heißt, daß es für das Gesundheitsamt keine bundesrechtlichen Regelungen gibt, da die Regelungen des öffentlichen Gesundheitswesens eine Angelegenheit der Länder bzw. der konkurrierenden Gesetzgebung gemäß Art. 74 GG sind.¹²⁹⁾ Die primären Aufgaben liegen in der präventiven Arbeit durch ärztliche Aufgaben der Gesundheitsaufsicht. In Verbindung mit dem Verein bedeutet die Vernetzung mit dem Gesundheitsamt in erster Linie die Wahrung der Hygienebestimmungen im Restaurant. Das beinhaltet nicht nur die Sauberkeit der Küche und Toilette,

sondern die korrekte Einhaltung der Verwendung und Aufbewahrung von Lebensmitteln gemäß den entsprechenden Gesundheits- und Hygienebestimmungen. Auch hier, wie im Falle der Zusammenarbeit mit dem Sozialamt, gilt im Sinne der Vernetzung die Vereinfachung von Entscheidungs- bzw. Bestimmungsprozessen. Das hat natürlich die Voraussetzung, daß von vornherein geltende Vorschriften nach dem Lebensmittelgesetz

streng eingehalten werden. In Ergänzung ist zu erwähnen, daß das Personal die Gesundheitsprüfungen durch das Gesundheitsamt nach den Gesundheits- und Hygienebestimmungen korrekt einhält.

Abschließend möchte ich die vielfältigen Bestrebungen zur Vernetzung vorhandener Hilfen des Vereins mit der öffentlichen Verwaltung hervorheben, die zum Ziel haben, persönliche und bürgernahe Hilfen sicherzustellen. Diese Hilfen sollen eine humane Form der Versorgung wie auch eine finanziell effiziente Form der Hilfe gewährleisten.

Dabei geht es bei der Sozialen Arbeit im Verein um ein bewußtes Entwickeln von 'Beziehungen', 'Vernetzungen' und 'Verantwortungen'.

Unter Einbeziehung des Empowermentansatzes soll er zum Bezugsproblem eines feldorientierten sozialen Engagements bewußt auf die Stärken der Betroffenen und die Kräfte ansetzen und nicht auf den Negativbefund sozialer Schwächen.¹³⁰⁾

4.2 Kirchen

Nach der Gründung des Vereins hat der Vorstand die Pastoren der umliegenden Kirchengemeinden zu einem Gespräch evtl. gemeinsamer Aktionen für die Bürger im Stadtteil Bilk eingeladen. Unter der gemeinsamen

¹²⁹⁾ Vgl. Ortmann, 1994, S. 173

¹³⁰⁾ Vgl. Gernert, 1998, S. 115

Verantwortung für ein humanes Gemeinwesen kam als Ergebnis heraus, daß die 'Kirche' Essensgutscheine in Form von Patenschaften für Bedürftige erwirbt, sodaß die Bedürftigen nicht durch Almosen gespeist werden, sondern mit dem Gutschein ein Essen in einer gepflegten Atmosphäre einnehmen können.

4.3 Die freien Träger

Zunächst möchte ich auf die Differenzierung zwischen 'öffentlichen' und 'freien' Trägern eingehen.¹³¹⁾

Öffentliche Träger

Öffentliche Träger sind vor allem Einrichtungen des Staates und der Kommunen. Zum Staat gehören der Bund und die Bundesländer mit ihren Institutionen, und zu den Kommunen zählen die Städte, Kreise und Gemeinden und ihre entsprechenden eigenen Einrichtungen.

Neben diesen Gebietskörperschaften* gibt es noch öffentlich-rechtliche Personenkörperschaften (finden sich vor allem auf dem Gebiet des Berufsrechts sowie im Bereich des Sozialwesens z. B. Allgemeine Ortskrankenkassen) mit entsprechenden Aufgaben.

Darüber hinaus sind Kommunalverbände, wie z. B. Landeswohlfahrtsverbände, Landschaftsverbände und Bezirke tätig.

¹³¹⁾ Vgl. Gernert, 1998, S. 123ff

* Gebietskörperschaften: Wesen der Gebietskörperschaften ist, daß sie alle in ihrem Gebiet wohnenden Personen erfaßt – und zwar unabhängig von deren Willen kraft Gesetzes. Gebietskörperschaften sind der Bund, die Länder, die Kreise (Landkreise und die Gemeinden (Städte und Dörfer). „Die Bundesbürger, die Landbürger und die Gemeindebürger sind kraft Gesetzes Mitglieder dieser Gebietskörperschaften. Bund und Länder erledigen alle überörtlichen, Kreise und Gemeinden alle örtlichen Angelegenheiten.“ (Vgl. Müller, Klaus: Öffentliches Recht für Wirtschaftswissenschaftler, S. 28)

Einsatzstellen für die Sozialarbeit wären z. B. für

- Praxisstellen des Bundes:
Bundesanstalt für Arbeit mit Berufsberatung und Arbeitsvermittlung etc.
- Praxisstellen des Landes:
Justizverwaltung, Soziale Gerichtshilfe etc.
- Praxisstellen übergeordneter Art (regional zuständige Stellen):
Landesjugendamt, überörtliche Träger der Sozialhilfe, Berufsförderungswerke und Werkstätten für Arbeitslose etc.

Freie Träger

Ohne die starke Beteiligung und das Engagement freier und privater Initiativen ist die Soziale Arbeit kaum noch denkbar. Neben den etablierten Wohlfahrtsverbänden sind Kirchen, Jugendverbände und andere Initiativen tätig.

In diesem Zusammenhang bleiben die großen Träger nur erwähnt, und der Fokus auf dem Deutschen Paritätischen Wohlfahrtsverband* als institutionelle Vernetzung mit dem Verein „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“ wird ausführlicher erörtert.

Die Netzwerforschung kategorisiert die freien Träger in das tertiäre Netzwerk (s. Punkt 1.2.2) im Sinne von professioneller Hilfe.

Die freien Träger haben sich mit der freien Wohlfahrtspflege zusammengeschlossen. D. h., die freie Wohlfahrtspflege umfaßt alle Organisationen für soziale Hilfe- und Selbsthilfeinitiativen, die auf gemeinnütziger Basis und in organisierter Form Dienste leisten. Sie sind in sechs Spitzenverbänden zusammengeschlossen, welche die Bundesarbeitsgemeinschaft der freien Wohlfahrtspflege bilden.

* Als Verband wird nur das bezeichnet, was sich einerseits überregional zusammengeschlossen hat, andererseits aber nach einer einheitlichen Leitidee operiert (Vgl. Klug, W. Wohlfahrtsverbände S. 19)

Die folgenden sechs Spitzenverbände der freien* Wohlfahrtspflege gelten als Dachverband deren Mitglieder rechtliche Selbständigkeit behalten:

- Arbeiterwohlfahrt Bundesverband e. V. (AWO)
- Diakonisches Werk der Evangelischen Kirche in Deutschland e. V. (DW)
- Deutscher Caritasverband e. V. (DCV)
- Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband, Gesamtverband e. V. (DPWV)
- Zentralwohlfahrtsstelle der Juden in Deutschland e. V. (ZWSdJ)
- Das Deutsche Rote Kreuz¹³²⁾

Das Zusammenspiel zwischen freien und öffentlichen Trägern beruht auf dem *Subsidiaritätsprinzip*. Aus diesem Prinzip leitet sich die Vorrangstellung der Wohlfahrtsverbände ab. Dort, wo die Verbände Einrichtungen betreiben, soll der öffentliche Träger keine eigenen Einrichtungen unterhalten. Dies regelt der § 10 Abs. 4 BSHG, der dem öffentlichen Träger eine besondere Zurückhaltung auferlegt, was weltanschauliche Fragen betrifft. Da aber persönliche Hilfe immer weltanschaulich geprägt ist, ergibt sich hieraus ein Vorrang des freien Trägers. Zusätzlich hat der öffentliche Träger auf die Beratungsleistungen des freien Trägers hinzuweisen (§ 8 Abs. 2 BSHG).

4.3.1 Der Deutsche Paritätische Wohlfahrtsverband

Der DPWV wurde 1924 als 'Fünfter Wohlfahrtsverband' innerhalb der Liga der freien Wohlfahrtsverbände gegründet.

Im DPWV verbinden sich Organisationen der freien Wohlfahrtspflege, um eine sachkundige Sozialarbeit zum Wohle der Gesellschaft und des einzelnen Menschen zu leisten. Der DPWV führt keine eigene Sozialarbeit aus, sondern schafft den Rahmen für die dem DPWV angeschlossenen Verbände.¹³³⁾

* „Frei ist die Wohlfahrtspflege schließlich dann, wenn sie selbstbestimmt tätig sein kann und nicht zur Erfüllung von staatlichen Leistungsgesetzen verpflichtet ist.“ (Vgl Klug, W. S. 19

¹³²⁾ Vgl. Gernert, 1998, S. 124f

¹³³⁾ Vgl. Gernert, 1998, S. 129ff

Der DPWV möchte die fachlichen Zielsetzungen, die rechtlichen, gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Belange seiner angeschlossenen Organisationen fördern.

Die Aufgaben des DPWV sind unter anderem:

- Förderung der fachlichen Sozialarbeit
- Mitarbeiteraus- und Mitarbeiterfortbildung
- Entdeckung und Entwicklung von wohltätigen Aktivitäten der Bürgerschaft
- Pflege ehrenamtlicher Mitarbeit
- Öffentlichkeitsarbeit und Informationsweitergabe an die Mitgliederorganisationen
- Zusammenarbeit mit Behörden und Verbänden.

Primäre Aufgaben in der Praxis sind:

- Finanzielle Beratung von Einrichtungen
- Gründung von Arbeitsgemeinschaften
- Gremieneröffnung zur Kommunikation mit Parlamenten und Ministerien
- Aufbau einer eigenen Bank (Bank für Sozialwirtschaft).

Seit 1970 schlossen sich Gruppen Betroffener und Bürgerinitiativen dem DPWV an, um ihre Absichten mit Hilfe eines anerkannten Verbandes effektiv durchzusetzen.

Der DPWV ist besonders Ansprechpartner für Selbsthilfegruppen und selbstorganisierte Initiativen. Dabei müssen diese die folgenden formalen Auflagen für die Aufnahme in den Verband erfüllen:

Satzung, Vereinsgründung und Gemeinnützigkeit.

Erst wenn diese Auflagen erfüllt sind, kann der Verband fachliche, politische und (in Ausnahmefällen) finanzielle Unterstützung leisten.

Der Verein „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“ hat bereits die Mitgliedschaft im DPWV beantragt und alle Auflagen erfüllt. Die Aufnahme bedarf lediglich der schriftlichen Bestätigung durch den Verband.

Von Vernetzung des Vereins mit dem DPWV kann insofern gesprochen werden, da gemeinsamen Voraussetzungen der Vernetzung, wie z. B. Transparenz, ein Ineinandergreifen verschiedener Arbeitsformen sowie ein Herstellen gegenseitiger auf gemeinsamem Problemverständnis aufbauender Verbindlichkeit (s. Punkt 1.4.2) gegeben sind.

Der DPWV hat den Verein unterstützt durch:

- Fachliche Beratung zur Vereinsgründung
- Hilfestellung zur Beantragung der Gemeinnützigkeit beim zuständigen Finanzamt
- Finanzmittelbeschaffung (insbesondere bei den ABM- und ASS-Stellen)
- Sonstige fachliche und rechtliche Informationen sowie Kontaktieren von verschiedenen Kooperationspartnern.

4.3.2 Wahlprüfsteine

Die Kreisgruppe Düsseldorf des DPWV hat in Zusammenarbeit mit verschiedenen Initiativen (s. Punkt 5.3) Wahlprüfsteine für eine gerechte und solidarische Stadt erarbeitet. Diese sind als Forderungen an die Düsseldorfer Kommunal- Landes- und Bundespolitiker gerichtet.

Diese Wahlprüfsteine beinhalten u. a. einen gezielten Förderungsanspruch zur Unterstützung des Restaurants Grenzenlos.

Die Wahlprüfsteine enthalten im einzelnen die folgenden Forderungen:

- Mitwirkungsmöglichkeiten in Prüfungsverfahren bezüglich ABM- und ASS- Verfahren
- Bildung eines 'Spendenparlaments', in dem darüber entschieden werden kann und soll, für welche sozialen Aktivitäten Überschuß-Gelder aus städtischer Arbeit verwendet werden sollen
- kostenlose Verteilung agrarwirtschaftlicher Überproduktionen an soziale Einrichtungen (Beispiel Sozialbutter)

-
- bevorzugte kostengünstige Erwerbsmöglichkeiten für z. B. technische Geräte, die aus Konkursverwaltungen in städtischen Besitz an soziale Einrichtungen übergehen
 - größeres Engagement von Bezirksvertretung und kommunalpolitischen Vertretern in den vorhandenen sozialen Einrichtungen z. B. durch regelmäßige Besuche, bei denen die Gelegenheit zum persönlichen Gespräch besteht
 - Förderung von stadtteilorientierter sozialer Arbeit im Bereich der Armutsbekämpfung mit Schwerpunkt auf Linderung versteckter Armut
 - Sockelförderung der Arbeit des Restaurant Grenzenlos (gedacht ist hierbei an eine Förderung in Höhe von ca. 100.000,00 DM)
 - Vereinfachung von ABM-Anträgen

 - Erläuterungen von ABM-Anträgen für Antragsteller
 - Transparenteres Prüfungsverfahren der ABM-Anträge mit größerer Planungssicherheit für die Antragsteller.

Seit der Gründung des Vereins „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“ im Restaurant Grenzenlos ist die Vernetzung des Vereins bereits gut ausgebaut. Die Vereins- und Geschäftsführung bemühen sich Vernetzung im Sinne der ausführlich beschriebenen Merkmale (s. Punkt 1.4.2) zu realisieren, dabei werden potentielle Strukturen, die Konkurrenz schaffen nicht außer acht gelassen. Denn Konkurrenzdenken behindert Vernetzung und somit auch die Autonomie. Jedoch rechnet der Verein immer mit dem Interesse der anderen Organisationen an ihrem eigenen Erhalt und damit an die Verteidigung ihrer 'Spezialgebiete'.

Das gilt auch für behördliche Träger sowie für Initiativgruppen.

Vernetzung zielt stets auf ein gemeinsames Problemverständnis als Arbeitsgrundlage. Kooperationen dagegen versuchen wechselseitige Angebotslücken auf ein breit definiertes Oberziel hin durch Zusammenarbeit zu schließen. Dabei ist das existentielle Grundverständnis ein möglichst produktives und erfolgreiches Zusammenwirken.

5. Kooperationsarbeit

Für die stadtteilbezogene Soziale Arbeit ist die Kooperation mit verschiedenen Akteuren ein entscheidendes Kriterium für die Realisierung wichtiger Ziele. Kooperation bedeutet zunächst, miteinander in einen Dialog zu treten, in dem anstehende Themen der einzelnen Teilnehmer erörtert werden.

Dabei werden Rahmenbedingungen festgelegt, wie z. B.:

- Transparenz der Motive und Ziele aller Beteiligten
- Bestimmung der Zielgruppe
- Gegenseitige Erwartung und Effizienz
- Klare Absprachen über Zuständigkeiten und Arbeitsteilung müssen getroffen werden
- Der Nutzen aller Teilnehmer muß deutlich gemacht werden
- Abläufe und Auswirkungen der Zusammenarbeit sollten dokumentiert werden

Wichtige Voraussetzungen für eine kooperative Zusammenarbeit sind:

- Gegenseitiges Verweisen und Vermitteln von Kunden
- Organisation und Durchführung von gemeinsamen Veranstaltungen
- Einbindung von Fachleuten in Form von Einladungen und Vorträgen
- Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Fachgremien

Die professionelle Funktion einer Kooperation ist, Soziale Netzwerke zu fördern und zu aktivieren.

Es bleibt festzuhalten, daß Akteure trotz unterschiedlicher Auffassungen und Interessen kooperieren, weil sie wichtige Ziele und die Qualität sozialer Dienste nur gemeinsam verwirklichen können.

Nachfolgen werde ich die bedeutendsten Kooperationspartner des Vereins „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“ nennen und erörtern.

5.1 Projektarbeit mit der Fachhochschule Düsseldorf

Das Studentenprojekt der FH, das ich bereits mehrmals erwähnt habe, wird unter dem Aspekt der Kooperation betrachtet. Dieses Studentenprojekt wird im Rahmen eines theoriebegleitenden Praktikums angeboten. D. h., den Studenten wird die Möglichkeit eröffnet, die Lebens- und Erfahrungswelt der von Armut, Arbeitslosigkeit und Wohnsitzlosigkeit betroffener Menschen kennenzulernen.

Die Studenten arbeiten zu zweit jeweils an einem Tag in der Woche über zwei Semester im Restaurantbetrieb und haben folgende Arbeitsschwerpunkte:

- Projektmitarbeit
- Gästebetreuung
- Öffentlichkeitsarbeit

Sie erhalten Einblicke und werden in folgende Tätigkeiten eingebunden:

- Beratung Betroffener bei Fragen im Rahmen des Sozialhilferechts nach dem BSHG
- Als Ansprechpartner für Betroffene mit alltäglichen oder besonders problematischen Lebenslagen
- Mitwirkung in bestehenden Projekten im Bereich Armut
- Pressearbeit (z. B. Mitarbeit bei Textgestaltungen zur Presseveröffentlichung)
- Unterstützung der Service- und Thekenkraft
- Reflektion aktueller Situationen und Mitgestaltung ihrer Arbeitsabläufe
- Mitarbeit bei Projekten der Öffentlichkeitsarbeit, wie z. B. die Organisation des Straßenfestes

Die Erlebnisse, Erfahrungen und problematischen Situationen der Studenten werden in einem theoriebegleitenden Seminar an der Fachhochschule besprochen und reflektiert.

Die Studenten werden angeleitet, sich bei Beratungs- und Unterstützungsangeboten auf den Empowermentansatz zu beziehen, der die Betroffenen befähigen soll, ihre Probleme selbst anzugehen. Dabei erfahren sie Hilfestellungen von den Studenten.

Die Erfahrungen haben in der Vergangenheit gezeigt, daß es für die Studentenprojekte von Bedeutung ist, daß eine klare Aufgabenzuteilung und strukturierte Anleitungen sich positiv auf die Motivation der Studenten auswirken.

Während der Semesterferien besteht für die Studenten zusätzlich die Möglichkeit, an 20, 30 oder 50 Tagen ein Blockpraktikum im Restaurant Grenzenlos zu absolvieren.

Der Vorteil eines Blockpraktikums ist, daß der Student die Gäste über einen längeren zusammenhängenden Zeitraum kennenlernt und er die Arbeitsabläufe besser durchschauen kann. Da er an allen Tagen in der Woche im Restaurant tätig ist, kann er die einzelnen Tage in Absprache mit dem Geschäftsführer planender gestalten.

Bedingt durch die unterschiedliche Motivation der einzelnen Projektgruppen ist die Durchführung der verschiedenen Aufgaben nicht immer mit gleich viel Erfolg zu realisieren.

Dennoch ist die Unterstützung durch das Studentenprojekt eine unverzichtbare Größe für das Restaurant Grenzenlos.

5.2 Initiativkreis Armut

Der Verein „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“ ist im Initiativkreis Armut aktiv.

Der Initiativkreis Armut in Düsseldorf entstand im Herbst 1996 als 'Runde' von Menschen, die sich beruflich oder ehrenamtlich mit dem Thema Armut auseinandersetzen. Der Initiativkreis Armut beschäftigt sich unter anderem

mit den Themen Armut, Obdachlosigkeit, Wohnungsnot, Vertreibung von Randgruppen usw. Er hat sich die Aufgabe gestellt, überall dort auf Mißstände aufmerksam zu machen, wo Menschen von Armut und Benachteiligung betroffen sind.

Ziel des Treffens des Initiativkreises Armut ist die gegenseitige Information, die Erarbeitung gemeinsamer Positionen und – wenn nötig – das Abstimmen der Tätigkeiten. Er analysiert und kritisiert die Armutsentwicklung in Düsseldorf und beteiligt sich an der Suche nach Lösungen. Dies geschieht in Form von Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, der Organisation von 'Runden Tischen'* und Fachgesprächen im Kulturzentrum ZAKK sowie der Mitarbeit in Gremien wie der Fachbereichsrunde (Teilnehmer: Stadtverwaltung, freie Träger der Wohlfahrtspflege und Initiativkreis Armut). Als Lobby für die von Armut Betroffenen ist der Initiativkreis ein parteiischer Kritiker der gesellschaftlichen Entwicklung.

Die Mitglieder des Initiativkreises treffen sich einmal im Monat, sie arbeiten in folgenden Einrichtungen und Gruppen:

- Altstadt-Armenküche e. V.
- Arbeitsloseninitiative Flurstraße
- Arm und Reich an einem Tisch e. V.
- Diakonie-Tagesstätte Ackerstraße
- Fiftyfifty (Asphalt e. V.)
- Icklack (Diakonie-Übergangwohnheim für Frauen)
- Initiativkreis Kaiserswerther Straße
- Jugendberatung der Arbeiterwohlfahrt
- Knack•Punkt
- Kontaktladen der Drogenberatung

* 'Runde Tisch' ermöglichen für die Einwohner mehr Potentiale zu schaffen, um selbstbestimmend tätig zu werden, sofern Geschäftsordnung über die Kommunalverfassung hinaus, die Einrichtung von gewählten Beiräten bzw. 'Runden Tischen' das Recht ermöglichen, an die Vertretung bzw. deren Ausschüsse Stellungnahmen und Anregungen geben zu können und zu speziellen Fragen ein Anhörungsrecht haben und Anfragen an die Verwaltung zu richten, die diese binnen sechs Wochen zu beantworten haben. (Vgl. Klaus, 1995, S. 71)

- Nachtunterkunft Klosterstraße
- Selbstverwaltetes Wohnprojekt Theodorstraße e. V.
- Trebecafé
- Verein für individuelle Lebensgemeinschaft e. V.
- Kulturzentrum ZAKK

Der Initiativkreis kooperiert auch mit der *Arbeitsgemeinschaft*, die ich jetzt vorstellen werde.

Kooperation mit der Arbeitsgemeinschaft nach § 95 i. V. m. § 10 Abs. 2 und § 72 Abs. 4 BSHG

Im Jahre 1993 wurde die Arbeitsgemeinschaft nach § 95 i. V. m. § 10 Abs. 2 und § 72 Abs. 4 BSHG gegründet. Sie ging von der traditionell gewachsenen engen Kooperation zwischen den Verbänden und der Sozialverwaltung im Bereich der Wohnungslosenhilfe aus.¹³⁴⁾

§ 95 BSHG

Die Träger der Sozialhilfe sollen die Bildung von Arbeitsgemeinschaften anstreben, um eine gemeinsame Durchführung von Maßnahmen zu beraten oder zu sichern.¹³⁵⁾

Basis einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit zwischen den öffentlichen Leistungsträgern, den gemeinnützigen freien Trägern den Organisationen der Wohlfahrtspflege ist ein Prinzip des Sozialrechts. D. h., der Sozialstaat ist in bestimmten Fällen nicht in der Lage, die nötige Hilfe allein in befriedigendem Maße zu gewähren während die freien Träger zwar die Kapazitäten, aber nicht die finanziellen Mittel bereitstellen können.

Daher ist der Staat auf die Komplementärfunktion der freien Träger angewiesen. Ziel der Zusammenarbeit ist die Herstellung bzw. Weiterführung einer gleichberechtigten, partnerschaftlichen Kooperation.¹³⁶⁾

¹³⁴⁾ Vgl. Geis, 1997, S. 167

¹³⁵⁾ Vgl. LPK BSHG 1998, S. 983

¹³⁶⁾ Vgl. Geis, 1997, S. 156

§ 10 Abs. 2 und § 72 Abs. 4 BSHG

Die älteste Norm des Gebots der Zusammenarbeit ist der § 10 Abs. 2 BSHG. Die Träger der Sozialhilfe sollen mit den Kirchen und Religionsgemeinschaften des öffentlichen Rechts sowie den Verbänden der freien Wohlfahrtspflege zusammenarbeiten.¹³⁷⁾

Das verdeutlicht, daß die Pflicht der Zusammenarbeit als Gebot einer institutionellen Koordinierung der Aufgaben und Zusammenarbeit zur Effektivierung der Hilfe verstanden wird.

Das gleiche Gebot der Zusammenarbeit gilt für den § 74 Abs. 4 BSHG, der als Sonderfall des § 10 Abs. 2 BSHG angesehen wird.

Der § 74 Abs. 4 BSHG umfaßt den Bereich der Kooperationspartner ausführlicher. Das heißt, daß die Träger der Sozialhilfe sollen zusammenarbeiten mit Vereinigungen, die die gleichen Aufgaben und Ziele haben und mit sonstigen beteiligten Stellen, die die Absicht verfolgen, die Sozialhilfe wirksam zu komplettieren.¹³⁸⁾

Gemäß diesen Erläuterungen haben sich auf lokaler Ebene der Caritasverband EGD, die Ordensgemeinschaft der Armen Brüder des heiligen Franziskus, der Sozialdienst Katholischer Männer als Hilfsanbieter sowie das Sozialamt der Stadt Düsseldorf als örtlicher Sozialhilfeträger zu einer Arbeitsgemeinschaft zusammengeschlossen.

Das Ziel der Arbeitsgemeinschaft ist, die gleichmäßige oder gemeinsame Durchführung von Maßnahmen auf dem Gebiet der Hilfe von Personen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten zu beraten und zu sichern.

Im Dezember 1997 wurde der Initiativkreis Armut zur Teilnahme an der Sitzung der Fachbereichsrunde am 25. Februar 1998 eingeladen und arbeitet regelmäßig in diesem Gremium mit. In diesem Zusammenhang ist zu erwäh-

¹³⁷⁾ Vgl. LPK BSHG, 1998, S. 171

nen, daß in der Veröffentlichung der Broschüre 'Wohnen ist ein Menschenrecht' erstmals sämtliche Angebote von Stadt, freien Trägern und Initiativen/Vereinen für alleinstehende Wohnungslose aufgeführt wurden.

Die Fachbereichsrunde hat der Arbeitsgemeinschaft in Kooperation mit dem Initiativkreis Armut Kooperationsmöglichkeiten mit Initiativen und ehrenamtlichen Bürgern der Stadt, die sich im Bereich der Wohnungslosenhilfe engagieren und nicht dem Initiativkreis angehören, aufeinander abgestimmt.

Der Grund hierfür war, daß sich neben den etablierten Hilfetägern viele Initiativen und ehrenamtliche Helfer gebildet haben, die die Arbeit mit der Zielgruppe der Wohnungslosen und Obdachlosen komplettieren, unterstützen und gleichlaufende Hilfesysteme anbieten. Im Sinne der Bedürftigen gilt es dabei, in gemeinsamen Gesprächen zwischen den jeweiligen Trägern die Hilfeangebote miteinander zu vernetzen (s. Punkt 1.4.2) bzw. aufeinander abzustimmen.

Zum Geschäftsbericht 1998 der Fachbereichsrunde (FBR) der Arbeitsgemeinschaft nach § 95 und § 72 BSHG hat der Initiativkreis Armut folgende Beiträge geleistet:

a.) Arbeitsschwerpunkte des Initiativkreises:

- Publizierung des Appells 'Für ein solidarisches Miteinander – Gegen Vertreibung. Düsseldorf gehört allen'
- Beteiligung an einem bundesweiten Aktionstag auf dem Rathausplatz unter dem Motto 'Die Stadt gehört allen'
- Gemeinsame Stellungnahme in Kooperation mit der Diakonie in Düsseldorf, dem Referat für Wohnungslosenhilfe, der Ordensgemeinschaft der Armen Brüder des heiligen Franziskus und dem Sozialdienst Katholischer Männer (SKM) zum kommunalen Aktionsprogramm gegen Armut

¹³⁸⁾ Vgl. LPK BSHG, 1998, S. 652

- Gespräche mit einem Jugendamtsvertreter zum Thema: Unterbringung von 18-21jährigen Obdachlosen
- Kontaktieren mit der Rheinbahn, Sozialverwaltung und Politik in Kooperation mit Arbeitsloseninitiativen für ein verbilligtes VRR-Ticket für Sozialhilfeempfänger und Arbeitslose.

b.) Mitarbeit in der FBR der Arbeitsgemeinschaft

Die Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen Stadt, freien Trägern der Wohlfahrtspflege und dem Initiativkreis Armut haben sich in der Fachbereichsrunde verbessert.

Der Initiativkreis wurde ins Rathaus zur 1. Düsseldorfer Armutskonferenz (s. Punkt 5.3) sowie zum 'Runden Tisch' von der Oberbürgermeisterin eingeladen.

Die Ergebnisse daraus:

- Initiativen und Vereine sollen in die Diskussion stärker einbezogen und der Informationsfluß gegenseitig verbessert werden
- Erstellung einer Broschüre, die Kurzberichte über Tätigkeiten, Inhalte und Angebote der Initiativen/Vereine zusammen mit den Angeboten der Stadt im Armutsbereich zum Inhalt hat

Zukunftsperspektiven

Die Fachbereichsrunde wird im kommenden Jahr die folgenden Themen angehen:

- Engere Kooperation mit den in der Kommune im Bereich Wohnungslosen/Obdachlosenhilfe arbeitenden Stellen
- Verstärkung der Netzwerkarbeit mit Vereinen und Selbsthilfegruppen sowie einer konkreten Bedarfsermittlung, die sich stärker an der Bedürftigkeit der Hilfeempfänger orientiert, wie z. B. ganztätig geöffnete Aufenthaltsmöglichkeiten für Wohnungs/Obdachlose
- Ausarbeitung des Themenschwerpunktes: 'Öffentliche Räume/Vertreibung von Randgruppen'

5.3 Armutskonferenz

Der Rat der Stadt beauftragte erstmals die Verwaltung, beginnend ab 1996 fortlaufend einmal jährlich einen kommunalen Armutsbericht zu erstellen.

Darüber hinaus beschloß der Rat basierend auf den Ergebnissen des Armutsberichts, eine Düsseldorfer Armutskonferenz durchzuführen.

Die Armutskonferenz hat die Aufgabe, die Armutssituation und -entwicklung in Düsseldorf darzustellen und einen kommunalen Armutsbericht zu erstellen. Anhand des Armutsberichts sollen kommunale Handlungsstrategien zur Linderung der Armut diskutiert und erörtert werden. Zusätzlich sollen Eckpunkte für ein kommunales Aktionsprogramm festgelegt werden. Diese Ergebnisse sind dem Rat der Stadt Düsseldorf zur Beschlußfassung vorzulegen.

Die Armutskonferenz setzt sich zusammen aus den

- Mitgliedern der zuständigen Ausschüsse für Jugendliche, Gesundheit und Soziales,
- Vertretern der Wohlfahrtsverbände, kirchlichen Hilfsorganisationen und in diesen Bereichen arbeitenden Initiativen,
- Vertretern des Deutschen Gewerkschaftsbundes und
- Vertretern der zuständigen Verwaltung.¹³⁹⁾

Auch in Düsseldorf wird Armut zu einem zunehmend drängenderem Problem. Bedingt durch steigende Arbeitslosigkeit und den Abbau des Sozialen geraten immer mehr Menschen in Not.

Die Armut verwirklicht sich in der konkreten Lebenswelt der Betroffenen und wirkt auf das soziale Gemeinwesenleben ein.

Seitens der Politik wird mit der Armutskonferenz ein Forum angestrebt, das gemeinsam mit repräsentativen Gruppen das Problem erfaßt und Bewältigungsstrategien zur Verfügung stellt.

¹³⁹⁾ Vgl. Armutskonferenz. Fachtagung 1997

Dabei sollen alle Anwesenden Thesenpapiere entwickeln, die der Konferenz vorgestellt werden.

Die folgenden in alphabetischer Form genannten Organisationen und Institutionen sind dazu aufgerufen:

- Arbeitsamt Düsseldorf
- Arbeitslosenzentrum Düsseldorf
- Bündnis 90/ Die Grünen-Ratsfraktion
- Caritasverband für die Stadt Düsseldorf
- CDU-Ratsfraktion
- Der Paritätische Wohlfahrtsverband
- Deutscher Familienverband
- Handwerkskammer Düsseldorf
- Industrie- und Handelskammer
- Initiativkreis Armut
- Jugendberufshilfe e. V.
- Jugendring Düsseldorf
- Lebensberatung für Langzeitarbeitslose e. V.
- Ordensgemeinschaft der Armen Brüder des heiligen Franziskus
- Renatec GmbH
- SPD-Ratsfraktion
- Telefonseelsorge
- Verband alleinerziehender Mütter und Väter
- Verbraucher-Zentrale
- Zukunftswerkstatt Düsseldorf¹⁴⁰⁾

Es ist von Bedeutung, alle Anwesenden aufzuführen, um den Umfang und die Vielschichtigkeit (Verwaltung, Politik, Verbände und Initiativen) der Teilnehmer an der Armutskonferenz zu überblicken.

¹⁴⁰⁾ Vgl. Armutsbericht der Stadt Düsseldorf Fortschreibung 1998, S. 1ff

Das eingangs erwähnte kommunale Aktionsprogramm wurde auf Antrag des Rates der Stadt Düsseldorf in seiner Sitzung am 14.05.1998 zum Beschluß erhoben. An der Bearbeitung des Aktionsprogramms sind auch die

- Wohlfahrtsverbände
- Kirchen
- Selbsthilfegruppen
- Organisationen von Betroffenen
- städtischen Töchter
- Arbeitsverwaltung
- Industrie- und Handelskammer
- Banken und Kreditinstitute

zu beteiligen.

Das Aktionsprogramm soll die Ergebnisse der Armutskonferenz bewerten und sich an folgenden Eckpunkten orientieren:

Optimierung der kommunalen Beschäftigungsförderung

Damit soll eine Beschäftigungsoffensive gestartet werden mit dem Ziel, möglichst vielen Sozialhilfeempfängern eine entsprechende Beschäftigung anzubieten.

Verbesserung der Wohnsituation

Die Kooperation zwischen Wohnungsamt und Wohnungswirtschaft soll in Zusammenarbeit mit Mieterbeiräten intensiviert werden. Zusätzlich soll zwischen Sozialverwaltung und Wohnungsverwaltung ein Konzept zur Umwandlung von Notunterkünften in Normalmietwohnungen erarbeitet werden.

Stärkung und Nutzung der Stadtteilstrukturen für eine kleinräumige Bekämpfung der Folgen der Armut

Hierbei wird die Bildung von Selbsthilfenetzwerken auf Stadtteilebene unterstützt.

Entwicklung der Beteiligungsstruktur

Ein gemeinsames Konzept zum kombinierten Einsatz von Fördermitteln soll zwischen den freien Trägern, Schulen, Unternehmen, Bürgern, Initiativen und Vereinen erarbeitet werden.

Beteiligung der städtischen Töchter

Ein weiteres Konzept zwischen der Verwaltung und den städtischen Töchtern soll die Basis der Dienstleistungsangebote zur Linderung und Bekämpfung der Armut entwickelt werden.

*Fortschreibung der Sozialberichterstattung**

Schließlich soll die Verwaltung das Aktionsprogramm auf einer Armutskonferenz der Öffentlichkeit vorstellen

Die Ausführungen zum Initiativkreis Armut und zur Armutskonferenz machen deutlich, daß die Kooperation des Vereins „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“ mit dem Initiativkreis Armut weitere Kooperationen nach sich zieht. Diese Kooperationen ermöglichen den Gedankenaustausch des gleichen Ziels, der Bekämpfung der Armut mit Politik, Verwaltung usw. Trotz unterschiedlicher Schwerpunkte sind eine Kooperation und Abstimmung von Maßnahmen aus fachlicher Sicht notwendig, da 'Schnittmengen' bei den Bedürftigen vorhanden sind.

5.4 Armut und Gesundheit in Düsseldorf

Im Rahmen des Armutsberichts der Stadt Düsseldorf hat eine Arbeitsgruppe des Gesundheitsamtes einen Spezialbericht zum Thema 'Auswirkungen von Armut auf die Gesundheit der Düsseldorfer Bürger' erstellt. Dieser Bericht

* Sozialberichterstattung: Mit Hilfe eines differenzierten Systems objektiver und subjektiver sozialer Indikatoren sollen zuverlässige Informationen über Zustände und Entwicklungen in allen wichtigen Lebensbereichen (Gesundheit, Bildung, Arbeit, Freizeit u. a.) gewonnen werden. (Vgl. Noll, 1997, S. 7ff.)

wurde von der Geschäftsstelle des Modellprojekts 'ortsnahe Koordinierung der gesundheitlichen und sozialen Versorgung' redaktionell betreut.

Auf dieser Grundlage wurde am 11. Dezember 1997 die 2. Düsseldorfer Gesundheitskonferenz durchgeführt. Neben politischen Repräsentanten nahmen die Wohlfahrtsverbände, Gewerkschaften, Arbeitgeber sowie verschiedene Initiativen daran teil. Unter anderem der Vorsitzende des Vereins „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“.

Ziel der Berichterstattung ist neben der Thematisierung von Problemen die Entwicklung kommunaler Handlungspotentialen auf zwei Leitlinien.

- Es geht nicht um die Schaffung von 'gleicher Gesundheit für alle', sondern um 'gleiche Chancen auf Gesundheit' für alle Menschen.
- Armut ist eine relative Größe, deren Vielschichtigkeit sich um so mehr zeigt, je gezielter man sie auf Fragen der Krankheitsentstehung und Gesundheitsförderung bezieht.¹⁴¹⁾

Die Aufgabe einer gesundheitsbetonten und handlungsorientierten Armutsberichterstattung ist, die von Armut Betroffenen zu identifizieren und ihre Problemlagen zu charakterisieren, um Entwicklungen analysieren zu können, die zur Armut führen.

Die Armutsforschung beinhaltet die Betrachtung der Einkommenssituation, die um die Diskussion der Lebenslage (s. Punkt 3.2.) wie Gesundheit, Wohnung, Ausbildung, soziale Kontakte und subjektive Beeinträchtigung erweitert wird. Hierbei sind zusätzliche Faktoren wie Erziehung, Ausbildung, Arbeitsplatzsicherheit, Rechtsschutz, öffentliche Sicherheit und das angestrebte Mindestniveau an sozialer und politischer Integration zu beachten.

Abschließend ist anzumerken, daß Armut und soziale Probleme Auswirkungen auf die gesundheitliche Lage der betroffenen Bürger

¹⁴¹⁾ Vgl. Arbeitsgruppe Armut und Gesundheit, Berichtserstellung 1997

Düsseldorfs haben. Die öffentlichen, freien und privaten Einrichtungen und Träger der gesundheitlichen und sozialen Versorgung leisten hierzu eminente Beiträge. Die Gesundheitsberichterstattung in Düsseldorf stellt zum Themenschwerpunkt Armut eine Pionierarbeit dar, die auf die Kooperation mit den Einrichtungen angewiesen ist, die an der gesundheitlichen und sozialen Versorgung beteiligt sind.

5.5 Selbstverwaltetes Wohnprojekt Theodorstraße e. V.

Ein weiterer Kooperationspartner des Vereins „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“ ist das Selbstverwaltete Wohnprojekt Theodorstraße e. V. (SWT); ebenfalls Mitglied im Initiativkreis Armut und im Paritätischen Wohlfahrtsverband.

Beide verfolgen auf lokaler Ebene das gemeinsame Ziel, Bedürftigen ein besseres Leben zu ermöglichen; allerdings mit unterschiedlichen Schwerpunkten. Hinzu kommt die Verbindung, daß ein Mitarbeiter des SWT in den Vorstand des Vereins „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“ als Beisitzer gewählt wurde.

Der Verein SWT besteht zu über 90% aus Bewohnern der Theodorstraße und verbindet die Bereiche Wohnen, Leben und Arbeiten.

Die in der Theodorstraße wohnenden sind/waren sozial ausgegrenzte Gruppen, die nur Nutzungsverträge erhielten.

In den Jahren 1975 bis 1990 standen die Häuser der Theodorstraße kurz vor dem Abriß. Den Bewohnern der Theodorstraße gelang es gemeinsam, die Häuser vor dem Abriß zu bewahren. Erst 1990 erhielten sie reguläre Mietverträge.

Die Bewohner, die von hoher Arbeitslosigkeit und sozialer Stigmatisierung betroffen sind, machen eine soziale Beratung und Betreuung erforderlich.

Sukzessive entwickelte sich das SWT vom reinen Wohnsicherungsprojekt zu einem Gemeinwesenprojekt mit den Schwerpunkten Beschäftigung und Qualifizierung, Kinder- und Jugendarbeit sowie Beratung und Kultur.

Ebenfalls ist es ein Ziel des SWT die Ernährungssituation der Bewohner zu verbessern. Es ist geplant, eine alte Gaststätte umzubauen und ein Restaurant ähnlich dem Restaurant Grenzenlos für die Bewohner zu eröffnen. Dies soll eventuell in Kooperation mit dem Verein „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“ geschehen.

5.6 Lokale Agenda 21

Der Begriff Agenda stammt aus dem lateinischen und bedeutet: Merkbuch; Liste von Gesprächs- oder Verhandlungspunkten. Sinngemäß kann er übersetzt werden mit: 'Was zu tun ist'.¹⁴²⁾

Die zeitgemäße Begriffserklärung lautet: Terminplan, Tagesordnung, Arbeits- oder Aktionsprogramm. 21 steht für das 21. Jahrhundert. Demnach bedeutet Agenda 21 'was auf dem Weg ins 21. Jahrhundert zu tun ist'.

Die Agenda 21 entstand im Juni 1992 bei einem Gipfeltreffen der Staats- und Regierungs-Chefs in Rio de Janeiro. Sie ist ein Hauptdokument, ein Aktions- und Handlungsprogramm für nachhaltige Entwicklung in Gemeinwesen, Wirtschaft und Umwelt.

In Düsseldorf bedeutet dies, daß ein Handlungsrahmen für eine nachhaltige zukunftsfähige Stadtentwicklung geschaffen werden soll. Der Dialog zwischen politisch Verantwortlichen und Bürgern der Stadt soll rechtzeitig beginnen. Das heißt, daß Pläne und Projekte gemeinsam entwickelt und erarbeitet werden, um das Verhältnis zwischen Bürgern, Verwaltung und Politik zu verbessern.

¹⁴²⁾ Vgl. Umweltamt der Landeshauptstadt Düsseldorf. Zukunftsmagazin 1999

Der Agenda-Beirat setzt sich aus Fachforen, Bürgerforen, dem Frauennetzwerk und selbstorganisierten Gruppen zusammen.

Im Rahmen der Agenda 21 fand im Juni 1998 ein Agenda Markt statt. Der Bürgermeister der Stadt Düsseldorf lud auch den Verein „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“ zu den Themen Stadt- und Verkehrsplanung, Wirtschaftsstandort Düsseldorf, Umweltschutz und Verbrauchergewohnheiten ein.

Ähnlich wie die Reform der Verwaltung durch die ‚Neuen Steuerungsmodelle‘ kann die Agenda 21 eine Chance bieten, Bürger, Verwaltung und Politik einander näherzubringen.

Doch Ungeduld der Bürger und Überforderung in der Konfrontation mit Reform- und Haushaltskonzepten auf Seiten der Politik und Verwaltung drohen, die Chance, die die lokale Agenda bietet, nicht zu nutzen

5.7 Küchen der Welt

Der Verein „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“ verfolgt unter dem Motto ‚Küchen der Welt‘ das Ziel, rassistische Vorurteile abzubauen.

Der Inhalt dieser Aktion ist, Menschen aus verschiedenen Kulturen und verschiedenen Nationalitäten an einem gemeinsamen Abend näherzubringen.

Das gelingt häufig über ein gutes Essen.

Dabei bieten Menschen aus ihren Ländern köstliche kulinarische Menues. Meist wird dieser Abend durch traditionelle Musik aus dem entsprechenden Land begleitet. Die Bandbreite reicht von Köstlichkeiten der indischen Küche bis zur italienischen ‚haute cuisin‘.

5.8 Zentrum für Aktion, Kultur und Kommunikation

Der kultur-politische Ansatz des 'Zentrum für Aktion, Kultur und Kommunikation' (ZAKK) drückt sich in der Vielzahl der Veranstaltungen aus, die unter dem Motto 'Thematisierung der Lebensbedingungen in unserer Stadt' gestellt werden. Besonders Veranstaltungen zu 'Arm und Reich' stoßen auf eine große Resonanz. Das ZAKK hat auch ein Benefizkonzert zugunsten des Vereins „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“ veranstaltet. Es stellt kostenlos entsprechende Räume für den monatlich sich treffenden Initiativkreis Armut zur Verfügung.

Wie der Name bereits verlauten läßt, ist dem ZAKK an einer intensiven Kommunikation und Kooperation mit zahlreichen Düsseldorfer Initiativen sehr viel gelegen. Es hat auch kontinuierlich im Düsseldorfer Armuts-Arbeitskreis mitgearbeitet.

Seit über 20 Jahren hat sich das ZAKK mit seiner breitgefächerten Palette sozialer und kultureller Angebote nicht nur als verlässliche Anlaufadresse für viele Menschen im Stadtteil Flingern etabliert, sondern darüber hinaus hat es sich zu einer festen soziokulturellen Institution der Stadt Düsseldorf entwickelt.

5.9 Politische Kooperationen

Der Verein hat sich um die Kooperation mit den Parteien (CDU, SPD, Grüne) der *Bezirksvertretung 03* für die Bezirke Bilk, Unterbilk, Friedrichstadt, Hamm, Volmerswerth, Flehe und Oberbilk bemüht. Aber alle Bemühungen für eine gute Zusammenarbeit blieben reglos, da anscheinend die Identifikation der Bezirksvertretung 03 mit der sozialen Einrichtung des Vereins nicht gegeben ist.

Der Verein „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“ kooperiert besser mit den politischen Vertretern der im *Rat der Stadt* vertretenden Parteien der SPD

und den Grünen (s. Punkt 4.1). Durch die Kommunalwahlen am 12. September 1999 hat sich jedoch die politische Konstellation im Rat der Stadt Düsseldorf geändert; nun stellt die CDU den Oberbürgermeister. Es bleibt abzuwarten, inwieweit der Verein für seine Forderungen bzw. für sein Anliegen weiterhin Unterstützung erfährt.

Sonstige Kooperationen

Unter ´sonstige Kooperationen` habe ich die Zusammenarbeit mit den Medien (Rundfunk und Presse), dem Theodor-Fliener-Gymnasium, sonstigen Initiativen und sozialen Einrichtungen gebündelt.

Im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit ist ein guter Kontakt des Vereins zum Rundfunk als auch zu den Printmedien von großer Bedeutung. Im besonderen Hinblick auf die Spendenakquisition wird die Chance genutzt, über die Medien die eigene Arbeit vorzustellen und mit einem Spendenaufruf zu verbinden. Außerdem werden Anzeigen aufgegeben. Das Problem ist jedoch, daß der Verein als Nonprofitbetrieb es nicht leicht hat, von den Medien beachtet zu werden. Aber dennoch ist ein gutes Verhältnis zu Teilen der Lokalpresse aufgebaut worden, wie z. B. der NRZ, Rheinischen Post, Westdeutschen Zeitung, Überblick und sonstigen kulturellen und politischen Magazinen. Daneben wird die Presse regelmäßig zu Veranstaltungen zur Berichterstattung eingeladen und natürlich auch zu einem ganz ´normalen` Besuch im Restaurant.

Das Theodor-Fliener-Gymnasium schickt regelmäßig Schüler zu einem Praktikum für die Dauer von 2 Wochen in das Restaurant Grenzenlos, damit sie Menschen mit Problemlagen kennen- bzw. verstehen lernen.

Der Verein kooperiert auch mit sonstigen sozialen Einrichtungen, die nicht dem Initiativkreis Armut angehören.

Eine weitere Art von Kooperation ist die Bereitstellung der Räumlichkeiten des Restaurants für Veranstaltungen, Ausstellungen, Diskussionsrunden (z. B. Greenpeace, verschiedene Künstlergruppen usw.)

Zum Abschluß dieses Kapitels möchte ich Kooperationsarbeit im Kontext Sozialer Netzwerke zusammenfassen, da Vernetzung ohne Kooperation nicht möglich ist.

Die Gemeinwesenarbeit des Vereins „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“ hat in mehrfacher Hinsicht dem Vernetzungsgedanken Rechnung getragen, da sie die heterogenen Facetten

- des Stadtteilbezugs
 - der Kooperationsarbeit mit den Kooperationspartnern
 - und der Einmischung in lokale Gestaltungs- und Entscheidungsprozesse
- im methodischen Konzept für die soziale und politische Alltagspraxis berücksichtigt.¹⁴³⁾

Mit diesem Konzept verfolgt der Verein die kommunale Einmischung zur Armutsbekämpfung und Verbesserung der Ernährungssituation, die angesichts zunehmender Verelendungstendenzen die Forderung nach Einmischung und Skandalisierung bedingen.

Dabei gilt im kommunalpolitischen Kontext die Erweiterung der eigenen Handlungsspielräume durch

- die Überwindung von strengen Hierarchien innerhalb der eigenen Institution (s. Punkt 3.1.3)
- und die Erweiterung der materiellen und immateriellen Ressourcen der Institution .

Die der institutionellen Vernetzung beinhaltende Vernetzungsarbeit ist Beziehungsarbeit. Das bedeutet, daß zum Aufbau von Kooperationsbeziehungen die gegenseitige Akzeptanz der Kooperationspartner vorausgesetzt bzw. eine Vertrauensbasis geschaffen werden müssen.

¹⁴³⁾ Vgl. Simon, 1995, S. 74f

Dieses umfaßt die Aspekte

- Vertrauen in den Willen zur gemeinsamen Arbeit
- Vertrauen in die Fähigkeit zur gemeinsamen Arbeit.

Die Bedingung von Akzeptanz ist in der Anfangsphase das dringendste Merkmal jeder Vernetzungsarbeit.

Die folgenden Gesichtspunkte sind Voraussetzungen für das Vertrauen als Grundlage der institutionellen Vernetzungen bzw. Kooperationen des Vereins „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“ mit anderen Akteuren:

- Vorstellung der professionellen Arbeit
- Austausch von gemeinsamen Interessen und Problemen
- Kennenlernen des persönlichen Arbeitsstils
- Bekanntgeben von Restriktionen oder Hindernissen der eigenen Arbeit zur Beseitigung von Defiziten

Mit diesen Kriterien hat der Verein „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“ die Grundlage für die weiteren Kriterien der Vertrauensbildung geschaffen:

- Die Arbeitsbeziehungen werden intensiviert
- Das gegenseitige Bild voneinander wird positiver
- Die gegenseitige Wertschätzung steigt
- Bürokratische Verfahrensweisen werden erleichtert
- Entscheidungen werden schneller getroffen
- Die Probleme werden offen diskutiert und Mißverständnisse überwunden

Für die Vernetzung des Vereins mit der öffentlichen Verwaltung und den freien Trägern sind die folgenden Punkte kennzeichnend:

- Konzeptionelle Vorstellung der fachlichen Arbeit unter den Bedingungen der Qualitätssicherungsmerkmale
- Fachliche Verwaltung der zugewiesenen Fördermittel
- Verantwortungsbewußte Umsetzung des methodischen Konzeptes unter dem sozialrechtlichen und legitimatorischen Aspekt
- und Kompetenz bei Problemlösungen

Als letztes möchte ich die Kriterien interpretieren, die das Restaurant Grenzenlos erfüllt für das institutionelle Setting als Gestaltung und Herstellung netzwerkförderlicher Bedingungen (s. Punkt 1.4.3).

a.) Offenheit

Das Restaurant Grenzenlos ist eine offene Einrichtung, die den Zugang für alle Menschen durch die freundliche Gestaltung des Eingangs sowie des Raumes und des Personals leicht macht.

b.) Integrativer und multikultureller Aspekt

Das Restaurant wird von Menschen unterschiedlichster Nationen, Gesellschaftschichten, unterschiedlichsten Geschlechts, Alters, usw. frequentiert und setzt auf die Stärken der Individuen (Empowermentansatz).

c.) Transparenz und Druchlässigkeit

Jeder Mensch (Gast) gleich welcher Probleme erfährt Unterstützung. Die verschiedenen Angebote (z. B. 'Indischer Abend') sind für alle zugänglich und werden entweder ausgehängt, durch die Presse veröffentlicht oder durch Mundpropaganda weitergegeben.

d.) Stadtteilorientierung und Alltagsnähe

Wie der Gästebefragung zu entnehmen ist, haben 59% der Gäste einen sehr lokalen Bezug. Mittlerweile ist das Restaurant Grenzenlos zu einem festen Bestandteil im Stadtteil geworden.

e.) Selbstorganisation

Jeder hat die Möglichkeit, mit Anregungen die Institution zu unterstützen. Selbstverständlich gilt dieses auch für die Mitarbeit Ehrenamtlicher. Zudem werden stadtteilbezogene Projekte initiiert, die die Bewohner einbeziehen, wie z. B. ein gemeinsames Straßenfest.

Da das Restaurant alle Kriterien der netzwerkfördernden Bedingungen erfüllt, ist das Vernetzungspotential entsprechend hoch.

6. Führung des Vereins unter den Aspekten der Qualitätssicherung in der sozialen Arbeit

In Kapitel 2 habe ich die Qualitätssicherung als Modernisierungsprozeß in der Sozialen Arbeit unter Beachtung der Prozeß,- Struktur- als auch der Ergebnisqualität (s. Punkte 2.1.1-2.1.3) als netzwerkfördernde Bedingungen erläutert. Die Zielsetzungen des Vereins zur Bekämpfung von Armut und die daraus resultierenden Konzepte und Strategien als Qualitätskriterien werden durch die Gästebefragung (s. Anlage Ergebnisse der Fragepunkte 1 – 25) bestätigt und bei Planungen berücksichtigt.

Die folgenden Aspekte sollen die Qualitätssicherung der Arbeit des Vereins unterstreichen.

6.1 Sozialrechtlicher Aspekt der Qualitätssicherung

Die Anforderungen von Gesetzgeber und eventueller Kostenträger stehen unter diesem Aspekt im Vordergrund. Wenn eine soziale Institution Bestand haben soll, so muß sie diesen Anforderungen Rechnung tragen.

Die Durchführung sozialer Aufgaben mit Zuwendungen öffentlicher Mittel ist sachlich und rechnerisch nachzuweisen. Dazu sind die Antragstellung und die Bewilligungsbedingungen maßgebend für die Art des Verwendungsnachweises. Der rechnerische Nachweis stellt allein die Ausgaben und Einnahmen gegenüber und wird mit Belegen bestätigt. Für staatliche bzw. kommunale Förderungen ist Bedingung, daß sich die Bewilligungsstelle eine unmittelbare Prüfung der Einrichtung vorbehält. Z. B. bei Maßnahmen der Durchführung zur Arbeitsförderung soll das Arbeitsamt

gemäß § 93 SGB III (Qualitätsprüfung) den Erfolg dieser Maßnahme beobachten sowie die Durchführung überwachen.¹⁴⁴⁾

¹⁴⁴⁾ Vgl. SGB III, 1998, S. 46

Die Überprüfung durch das Arbeitsamt hat bisher noch keine Mängel feststellen können; auch das Sozialamt konnte keine Mängel bezüglich der in Anspruch genommenen Fördermittel für die ASS-Stellen.

Als weiteres Beispiel sei hier die wirtschaftliche Prüfung des Vereins durch das Rechnungsprüfungsamt am 21.05.1999 genannt. Die durch einen Steuerberater erbrachte Liquiditätsvorschau als Grundlage der Rechnungslegung erbrachte das Ergebnis, daß das Rechnungsprüfungsamt in einer wirtschaftlichen Situationsrechnung bestätigte, daß der Verein zur Planungssicherheit einen Zuschuß in Höhe 17.300,00 DM/p. a. in Form eines Mietkostenzuschusses benötigt und erhalten hat (s. Punkt 4.1).

6.2 Betriebswirtschaftlicher Aspekt der Qualitätssicherung

Die Grundlage des betriebswirtschaftlichen Aspektes bilden die Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung (GoB).

Aus dem Diagramm (s. Punkt 3.1.1) ist ersichtlich, daß ehrenamtliche Helfer als auch die FH-Tutoren mit kaufmännischen Tätigkeiten beauftragt sind. Diese umfassen im einzelnen:

a.) Vorarbeiten für den Steuerberater

- Registrierung der täglichen Einnahmen
- Führung des Kassenbuches für die laufende Ein- und Ausgaben-Übersicht
- Monatsabschluß
- Verwaltung der sozialversicherungsrechtlichen und steuerrechtlichen Bestimmungen
- Kontenführung

b.) Allgemeine Verwaltungsaufgaben

- Korrespondenz
- Rechnungsbearbeitung und Rechnungsschreibung
- Ausstellen von Überweisungsträgern
- Sonstiges

6.3 Interne Buch- und Rechnungsprüfung

Nach § 12 Abs. 4 der Satzung sind der Mitgliederversammlung die „Jahresrechnung und der Jahresbericht zur Beschlußfassung über die Genehmigung und die Entlastung des Vorstandes schriftlich vorzulegen“. Weiterhin bestellt die Mitgliederversammlung zwei Rechnungsprüfer, um die Buchführung und den Jahresabschluß zu prüfen.

Gemäß § 16 Abs. 3 haben die Rechnungsprüfer einen Prüfbericht zu erstellen und der Versammlung der aktiven Mitglieder vorzulegen.

6.4 Qualitätssicherung als Legitimation des fachlichen Aspektes durch den Vorstand des Vereins „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“

Diesen Aspekt möchte ich am Beispiel des Vereins „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“ näher interpretieren.

Der Vorstand des Vereins nimmt umfassende Führungs- und Leistungsaufgaben wahr. Qualität und Qualitätssicherung in der Sozialen Arbeit fangen dort an, wo Strategien von ´oben` entworfen werden. Dabei stellt sich häufig die Frage, ob ein ehrenamtlicher Vorstand seiner Verantwortung überhaupt gerecht wird. Sozialunternehmerische Fehlleistungen sind häufig das Resultat von Mißmanagement.

In den vorangegangenen Kapiteln habe ich die Konzepte, Strategien als auch Zielsetzungen des Vereins geschildert, die der Qualität der Sozialen Arbeit vorausgehen. Was nutzt es, wenn die Qualität in einer Gästebefragung sehr positiv beurteilt wird, der Vorstand aber nicht in der Lage ist, diesen Qualitätsanspruch auf Dauer zu gewährleisten?¹⁴⁶⁾

Deshalb möchte ich vier Hauptmerkmale nennen, die den Vorstand des Vereins legitimieren, die Qualitätssicherung unter Fachlichkeit zu gewährleisten:

- Eigene Betrachtung des Vorstandes als Team
- Steuerungs- und Kontrollverantwortung des Vorstandes
- Kooperation Vorstand – Geschäftsführung
- Sowie die Charakterisierung des Vorstandes als 'lernende Organisation'

Der Teamgeist oder die Gruppenkohäsion innerhalb der Vorstandsmitglieder ist von zentraler Bedeutung. Ein in sich uneiniger, unklarer oder zerstrittener Vorstand führt zum Schaden der gesamten Institution. Ein guter Vorstand basiert auf Vertrauen (selbst bei fachlichen Differenzen), ist gut eingespielt und ergänzt sich in seinen Stärken und gleicht Schwächen gemeinsam aus zur erfolgreichen Durchführung gemeinsamer Ziele. Dabei hat der Vereinsvorstand gelernt, konstruktiv mit Spannungen und Konflikten umzugehen. Der Teamgeist bedarf neben fachlichen Fähigkeiten und Einhaltung der individuellen Pflichten vor allem einer qualifizierten Person als Vorsitzenden. Dieser versteht es, die verschiedenen Qualitäten der Vorstandsmitglieder wirksam werden zu lassen. Daneben muß er zuhören können, alle wesentlichen Aspekte filtern und schließlich die Vorstandsmitglieder zu einer abschließenden Entscheidung bringen.

Der Vorstand muß sich bewußt sein über die Verantwortung, die im Kern der strategischen Führung in der Kontrolle der Einrichtung liegt. Dabei gehen die strategischen Beschlüsse intensiver Diskussionen zwischen dem Vorstand

¹⁴⁶⁾ Vgl. Langnickel, 1999, S. 182ff

und dem Geschäftsführer voraus.

Die Zuständigkeiten der Vorstandsmitglieder als auch des Geschäftsführers müssen eindeutig definiert werden und klare und unmißverständliche Abgrenzungen der Aufgaben erfolgen.

Zu dem Rezept erfolgreichen Agierens kommt die Kooperation zwischen den ehrenamtlich tätigen Vorstandsmitgliedern und dem hauptamtlichen Geschäftsführer. Dabei wird die Qualität der Beziehung Vorstand/Geschäftsführer in ganz besonderer Weise von der Beziehung dem Vorsitzenden und dem Geschäftsführer bestimmt.

Stets ist es wichtig, daß sich die ehrenamtlichen Vorstandsmitglieder auf den Existenzgrund der Einrichtung zurückbeziehen und sich für ihre Weiterentwicklung auf die eingangs erwähnten vier Hauptmerkmale konzentrieren.

Eigene Wertung

Die Sozialpolitik reduziert ihre Leistungen in nahezu allen Bereichen der Daseinsvorsorge. Die davon betroffenen Menschen erleben die daraus resultierende Not und Armut dort, wo sie ihren Lebensmittelpunkt haben, in ihrer Kommune, im Stadtteil. Sie suchen Hilfe bei den Diensten und Einrichtungen der Sozialen Arbeit vor Ort.

Der Verein „Arm und Reich an einem Tisch e. V.“ im Restaurant Grenzenlos hat sich zur Aufgabe gemacht, in Düsseldorf die Armut zu bekämpfen, die Solidarität zu stärken und die Ernährungssituation zu verbessern. Dabei werden nicht nur diejenigen berücksichtigt, deren finanzielle Ressourcen eingeschränkt sind, sondern auch diejenigen, die von Einsamkeit, Kontaktarmut, mangelnder Zuwendung usw. gekennzeichnet sind.

Der tendenzielle Rückzug der staatlichen Sozialpolitik stellt nun die Stadt bei einem defizitären Haushalt vor die Herausforderung, Dienste und Einrichtungen wirksamer kommunaler Sozialpolitik im Interesse der Menschen zu gestalten. Dabei muß sie ihre Bemühungen weiter verstärken, die professionellen Dienste durch Vernetzungen zu effektivieren.

Im Hinblick auf die institutionelle Vernetzung des Vereins im besonderen mit dem Arbeitsamt ist die Vernetzung gekennzeichnet von übermäßiger Bürokratie. Meiner Ansicht nach eröffnen sich durch die Vernetzung mit dem Arbeitsamt erforderliche Ressourcen und werden ebenso genutzt, aber es bestehen schwierige Zugangsvoraussetzungen z. B. für die Beantragung einer ABM-Maßnahme. Weiterhin ändern sich ständig die Antragsformulare für die entsprechende Maßnahme. Zum anderen sind diese Formulare äußerst schwierig auszufüllen, denn es besteht kein ausreichendes Merkblatt zur Verfügung, diesen Verwaltungsakt zu vereinfachen bzw. es gibt nur ungenügende Hilfestellungen zum Beantragungsverfahren.

Das bedeutet, daß hier die Vernetzungsarbeit, die als ein Erreichen einer

bestimmten Qualität von Kooperation verstanden wird, um zusätzliche Entscheidungsprozesse zu vereinfachen, noch lange nicht beendet sein kann.

Desweiteren läßt im Sinne des 'Neuen Steuerungsmodells' die Kundenfreundlichkeit noch einiges zu wünschen übrig.

Ich bin der Meinung, daß der noch recht junge Verein die Vernetzungsarbeit sehr vorangetrieben hat und sehe darin die Möglichkeit, die Veränderungen der gesellschaftlichen sowie der sozialpolitischen Rahmenbedingungen als neue Herausforderung für die Soziale Arbeit, sich diesen Anforderungen in konzeptioneller Hinsicht sowie unter den Bedingungen der Qualitätssicherung stellen zu können.

Ebenso wie die Soziale Arbeit benötigt die soziale Netzwerkarbeit bestimmte Rahmenbedingungen, die nur eine solidarische Sozialpolitik gewährleisten kann. Das bedeutet, daß die Sozialpolitik für die Netzwerke förderliche Rahmenbedingungen schaffen muß, damit den Menschen ein menschenwürdiges Leben ermöglicht wird.

Die Kooperationsarbeit des Vereins z. B. mit dem Initiativkreis Armut oder mit der Armutskonferenz trägt dazu bei, am politischen Machtgefüge der Stadt zu rütteln und den in der Zukunft dominierenden Kreis von Akteuren in der lokalen Politikarena zu erweitern und einen politischen Handlungsdruck zugunsten eines Konzepts für eine sozialere Stadt auszuüben.

Meiner Meinung nach braucht eine Politik des 'aufrechten Ganges' als Fundament eine entsprechende Ökonomie, die Kooperation, Netzwerk und Selbstorganisation als Elemente beinhaltet. Dabei sollte sie alle betroffenen Menschen zur gemeinsamen Gestaltung einschließen.

Der Verein mit dem Restaurantbetrieb hat die moderne Professionalisierung der Sozialen Arbeit unter den Qualitätskriterien bereits zum Inhalt. Es geht

dabei um Motivation von Mitmachern, Organisation, Projektpräsentation, Vernetzung, Selbstdarstellung und Öffentlichkeitsarbeit sowie Sponsorenpflege, wobei der Status Quo nicht gehalten werden sollte, sondern eine Intensivierung z. B. der Sponsorensuche nötig wäre.

Ich hoffe, daß ich mit dieser Arbeit einen Überblick über die Sozialen Netzwerke des Vereins in ihrer Gesamtheit der Verbindungen zwischen den sozialen Kontakten, den Gästen und anderen Institutionen verschaffen konnte.

Literatur

ADAMS, H. W./RADEMACHER, H. (Hrsg.): Qualitätsmanagement: Strategie , Struktur, Systeme. Frankfurt am Main: Frankfurter Allgemeine Zeitung, Verlagsbereich Wirtschaftsbücher 1994.

ARMUTSBERICHT DER LANDESHAUPTSTADT DÜSSELDORF: Armut und Reichtum in Düsseldorf. Fortschreibung 1998.

ARMUTSKONFERENZ DER LANDESHAUPTSTADT DÜSSELDORF: Tagesdokumentation. Fachtagung am 29. August 1997.

ARBEITSGRUPPE „ARMUT UND GESUNDHEIT“: Auswirkungen von Armut auf die Gesundheit der Düsseldorfer Bürger. Ein Beitrag zur kommunalen Gesundheitsberichterstattung der Stadt Düsseldorf. Berichtserstellung 1997.

ARBEITSBEREICH CASH COOP DES INSTITUTES FÜR SELBSTORGANISATION UND BETRIEBLICHE SELBSTVERWALTUNG
e: V. (ISO) (Hrsg.): Finanzierung, Vernetzung, Organisation. Orientierungswissen für selbstorganisierte Initiativen. Frankfurt am Main: Offset Druck Ginnheim 1995.

BÄCKER, G./HEINZE, R. G./NAEGELE, G.: Die sozialen Dienste vor neuen Herausforderungen. Dortmunder Beiträge zur Sozial- und Gesellschaftspolitik. Band 1. Münster: Lit Verlag 1995.

BIESECKER, A.: Kooperation, Netzwerk, Selbstorganisation: Elemente demokratischen Wirtschaftens. Pfaffenweiler: Centaurus Verlagsgesellschaft 1996.

BULLINGER, H./NOWAK, J.: Soziale Netzwerkarbeit. Eine Einführung für soziale Berufe. Freiburg im Breisgau: Lambertus Verlag 1998.

BUNDESSOZIALHILFEGESETZ: Lehr- und Praxiskommentar. Mit einer Kommentierung zum Asylbewerberleistungsgesetz. 5. Auflage. Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft mbH & Co. 1998.

ENGGRUBER, R.: Qualität in der Jugendsozialarbeit – (Ver-) Messen aus sozialpädagogischer Sicht? In: Bundesarbeitsgemeinschaft Jugendsozialarbeit. Qualitätsstandards, Qualitätsentwicklung und Qualitätsmanagement in der Jugendsozialarbeit. Heft 2. 50. Jahrgang. 1999, S. 62-69.

FEHSE, W.: Selbsthilfe-Förderung. „Mode“ einer Zeit? Eine Prozeß- und Strukturanalyse von Programmen zur Unterstützung von Selbsthilfeaktivitäten. Frankfurt am Main, Berlin, Bern: Europäischer Verlag der Wissenschaften 1995.

GALUSKE, M.: Methoden der sozialen Arbeit. Eine Einführung. Weinheim, München: Juventa Verlag 1998.

GEIS, M.-E.: Die öffentliche Förderung sozialer Selbsthilfe. Verfassungsrechtliche Grundlagen und verwaltungsrechtliche Ausgestaltung. 1. Auflage. Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft 1997.

GERNERT; W.: Kommunale Sozialverwaltung und Sozialpolitik. Ein Grundriß für Sozialarbeiter, Pädagogen und Kommunalpolitiker. 2. neubearbeitete Auflage. Stuttgart; München: Richard Boorberg Verlag 1998.

GRAMPP, G.: Wie soziale Dienste zukunftsfähig werden. Die Ökonomisierung Sozialer Arbeit und Aspekte ihrer Qualität am Beispiel der beruflichen Rehabilitation. In: Blätter der Wohlfahrtspflege. Deutsche Zeitschrift für Sozialarbeit 11 + 12/98, S. 250-251.

HANESCH, W.: Armut in Deutschland. Der Armutsbericht des DGB und des Paritätischen Wohlfahrtsverbandes. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag 1994.

HAUSER, R.: Armutsberichterstattung. In: Noll, H-H.: Sozialbericht erstattung in Deutschland. Konzepte, Methoden und Ergebnisse für Lebensbereiche und Bevölkerungsgruppen. Weinheim, München: Juventa Verlag 1997.

HEINER, M.: Qualitätsmanagement zwischen Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung. In: Metzler, H./Wacker, E.: Soziale Dienstleistungen. Zur Qualität helfender Beziehungen. Tübingen: Attempto Verlag 1998.

HERRIGER, N.: Empowerment in der sozialen Arbeit. Eine Einführung. Stuttgart, Berlin, Köln: Verlag Kohlhammer GmbH 1997.

HILLMANN, K.-H.: Wörterbuch der Soziologie. 4. überarbeitete und ergänzte Auflage. Kröners Taschenausgabe; Band 410. Stuttgart: Kröner Verlag 1994.

JAGER, C.: Lebensräume im Stadtteil erschließen. Der Allgemeine Soziale Dienst als Motor einer stadtteilorientierten, lebensweltbezogenen Sozialarbeit. In: Blätter der Wohlfahrtspflege. Deutsche Zeitschrift für Sozialarbeit 3 + 4/98, S. 62- 64.

KARDOFF, E. v./STARK, W./ROHNER, R./WIEDEMANN, P. (Hrsg.): Zwischen Netzwerk und Lebenswelt. Soziale Unterstützung im Wandel. Wissenschaftliche Analysen und praktische Strategien. München: Profil Verlag GmbH 1989.

KATH, D.: Sozialpolitik. In: Vahlens Kompendium der Wirtschaftstheorie und Wirtschaftspolitik. Band 2. München: Verlag Franz Vahlen GmbH 1981.

KEUPP, H./RÖHRLE, B. (Hrsg.): Soziale .Netzwerke. Frankfurt am Main, New York: Campus Verlag 1987.

KLAUS, M./RÖSSEL, U.-J./BISCHOFF, J. (Hrsg.): Bürgernahe Kommunalpolitik. Handreichungen für aktive BürgerInnen. Schriftenreihe des kommunalpolitischen Forums e. V. Hamburg: VSA-Verlag 1995.

KLUG, W.: Wohlfahrtsverbände zwischen Markt, Staat und Selbsthilfe. Freiburg im Breisgau: Lambertus Verlag 1997.

KLUSMANN, D.: Soziale Netzwerke und soziale Unterstützung. Dissertation zur Erlangung der Würde des Doktors der Philosophie der Universität Hamburg. Hamburg: 1986.

LAIREITER, A.: Soziales Netzwerk und soziale Unterstützung. Konzepte, Methoden und Befunde. 1. Auflage. Bern: Verlag Hans Huber 1993.

LAMMERS; K.: Das Konzept des sozialen Netzwerkes. Überlegungen zur theoretischen und praktischen Relevanz des Netzwerkmodells in der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. In: Neue Praxis 3/1992, S. 117-130.

LANGNICKEL, H.: Qualitätsentwicklung in der ehrenamtlichen Vorstandsarbeit. Der ehrenamtliche Vorstand als Zukunftsmodell. In: Soziale Arbeit. Zeitschrift für soziale und sozialverwandte Gebiete. 48. Jahrgang. Juni 1999, S. 182-189.

LENZ, A.: Netzwerkarbeit – das Potential des Netzwerkkonzeptes. In: Bassarak, H. (Hrsg.): Modernisierung kommunaler Sozialverwaltungen und der Sozialen Dienste. Düsseldorf: Hans-Böckler-Stiftung. Herstellung: Der Setzkasten GmbH 1997.

MERCHEL, J.: Vernetzung der Sozialen Dienste. Probleme der Kooperation zwischen behördlichen Trägern, verbandlichen Träger, Initiativ und Selbsthilfegruppen. In: Soziale Arbeit 1/89, S. 17-22.

MEINHOLD, M.: Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement in der sozialen Arbeit. Freiburg im Breisgau: Lambertus Verlag 1996.

MEINHOLD, M.: Qualitätssicherung als soziales Steuerungsmodell. Soziale Arbeit zwischen Professionalisierung und voraussetzendem Gehorsam. In: Blätter der Wohlfahrtspflege. Deutsche Zeitschrift für Sozialarbeit 11 + 12/98, S. 241-244.

MEINHOLD, M.: Qualitätssicherung in der Sozialen Arbeit. In: Menne, K.(Hrsg.): Qualität in Beratung und Therapie. Evaluation und Qualitätssicherung für die Erziehungs- und Familienberatung. München: Juventa Verlag 1998.

MÜLLER, K.: Öffentliches Recht für Wirtschaftswissenschaftler. Staats- und Verwaltungsrecht. Köln: Carl Heymanns Verlag KG 1976

MUTSCHLER, R.: Kooperation ist eine Aufgabe Sozialer Arbeit. Zusammenarbeit und Vernetzung als professionelle Verpflichtung. Regionale Arbeitsgruppe als Standard beruflicher Sozialarbeit. In: Blätter der Wohlfahrtspflege. Deutsche Zeitschrift für Sozialarbeit 3 + 4/98, S. 49-52.

NESTMANN, F.: Förderung sozialer Netzwerke – eine Perspektive pädagogischer Handlungskompetenz? In: Neue Praxis. Zeitschrift für Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Sozialpolitik. Neuwied/Rhein: Luchterhand Verlag GmbH & CoKG Jahrgang 19/1989, S. 106-122.

- NESTMANN, F.: Soziale Netzwerke und soziale Unterstützung. In: Dewe,B/Wohlfahrt,N. (Hrsg.): Netzwerkförderung und soziale Arbeit. Empirische Analysen in ausgewählten Handlungs- und Politikfeldern. Bielefeld: Kleine Verlag 1991.
- NEUFFER, M.: Case Management – alte Fürsorge im neuen Kleid? In: Soziale Arbeit. Jahresregister 1993 42. Jahrgang, S. 2-15.
- NOLL, H.-H. (Hrsg.) Sozialberichterstattung. Konzepte, Methoden und Ergebnisse für Lebensbereiche und Bevölkerungsgruppen. Weinheim, München: Juventa Verlag 1997.
- ORTMANN, F.: Öffentliche Verwaltung und Sozialarbeit. Lehrbuch zu Strukturen, bürokratischer Aufgabenbewältigung und sozialpädagogischem Handeln der Sozialverwaltung. Weinheim und München: Juventa Verlag 1994.
- PFENNIG, U.: Zur theoretischen Perspektive, Vergleichbarkeit und Standardisierung von Erhebungsverfahren sozialer Netzwerke. Darmstadt: Dissertations Druck und Verlag 1996.
- ROTH, R./Wollmann, H. (Hrsg.): Kommunalpolitik. Politisches Handeln in den Gemeinden. Opladen: Leske und Budrich 1994
- RÖHRLE; B.: Soziale Netzwerke und soziale Unterstützung. Weinheim: Psychologie Verlags Union 1994.
- SCHENK, M.: Soziale Netzwerke und Massenmedien. Untersuchungen zum Einfluß der persönlichen Kommunikation. Tübingen: Mohr Verlag 1995
- SCHIEWE; K.: Sozial-Sponsoring. Ein Ratgeber. Freiburg im Breisgau: Lambertus Verlag 1994.

SIMON, T.: Der Vernetzungsgedanke. Grundlage für Einmischungsstrategien im kommunalen Bereich. In: Becker, G./Simon, T. (Hrsg.): Handbuch aufsuchende Jugend- und Sozialarbeit. Theoretische Grundlagen, Arbeitsfelder, Praxishilfen. Weinheim, München: Juventa Verlag 1995.

SOZIALGESETZBUCH III: Arbeitsförderung. München: Beck-Texte. Deutscher Taschenbuch Verlag 1998.

STARK, W.: Empowerment. Neue Handlungskompetenzen in der psychosozialen Praxis. Freiburg im Breisgau: Lambertus Verlag 1996.

STRUCK, N.: Qualität und Qualitätssicherung. In: Blätter der Wohlfahrtspflege. Deutsche Zeitschrift für Sozialarbeit 11 + 12/98, S. 245-247.

TREIBEL, A.: Einführung in soziologische Theorien der Gegenwart. 2. durchgesehene Auflage. Opladen: Leske und Budrich 1994.

ULLRICH, W./BINDER, J.: Armut erforschen. Eine einkommens- und Lebenslagenbezogene Untersuchung im Kanton Bern. Zürich: Seismo-Verlag 1998.

UMWELTAMT DER LANDESHAUPTSTADT DÜSSELDORF:

Agenda 21. Das Zukunftsmagazin für Düsseldorf. Nummer 2/Mai 1999.

WEBER, M.: Wenn aus Klienten Kunden werden. Über die zweifelhaften Motive einer kostenorientierten Qualitätssicherung von oben. In: Blätter der Wohlfahrtspflege. Deutsche Zeitschrift für Sozialarbeit 11 + 12/98, S. 252-253.

WENDT, W. R.: Unterstützung fallweise. Case Management in der Sozialarbeit. 2. Erweiterte Auflage. Freiburg im Breisgau: Lambertus Verlag 1995.

ZSIFKOVITS, H. (Hrsg.) Qualitätsmanagement aktuell. Total Quality Management (TQM) als Strategie im internationalen Wettbewerb. Köln: Verlag TÜV Rheinland 1992.

Eidesstattliche Erklärung

Ich, Manfred Hagen erkläre, daß ich die vorliegende Arbeit selbständig und ausschließlich mit Hilfe der von mir kenntlich gemachten Quellen erstellt habe.

Ort, Datum: _____

Unterschrift: _____